

Conditions Générales de Vente applicables aux consommateurs



1. Champ d'application

Ces Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les commandes passées par des consommateurs tels que définis au paragraphe 13 du code civil allemand (BGB) sur la boutique en ligne www.zooplus.fr gérée par la société zooplus AG, Sonnenstraße 15, 80331 München, Allemagne (ci-après dénommée : zooplus).

2. Procédure de commande, conclusion du contrat, limite de quantités

a. Procédure de commande

Zooplus propose à ses clients un large choix d'articles destinés aux animaux domestiques. Le client accède aux détails concernant le produit comme sa présentation, ses dimensions ou son goût, en cliquant sur les produits ou les désignations d'articles. Lorsque le client sélectionne le nombre d'articles souhaité et clique sur le pictogramme représentant un chariot de supermarché, le produit est placé dans un panier virtuel.

Lorsqu'il clique sur le bouton "mon panier" dans la boutique en ligne, en haut à droite de l'écran, le client accède à une page récapitulative et peut vérifier à tout moment quels articles se trouvent dans son panier virtuel et si nécessaire, procéder à des changements.

Si le client souhaite terminer ses achats, il peut poursuivre la procédure en cliquant sur le bouton "Passer commande". Les clients déjà enregistrés peuvent entrer ici leur nom d'utilisateur et leur mot de passe afin d'utiliser automatiquement leurs informations sauvegardées pour passer leur commande. Le client peut aussi s'enregistrer en tant que nouveau client et créer un compte-client ou poursuivre ses achats sans recourir à un compte de client. Dans ce cas, le client doit entrer les informations relatives à son adresse et à sa facture, sur la page suivante.

En cliquant une nouvelle fois sur le bouton "suivant", le client parvient à l'avant-dernière étape de la commande "Aperçu". Le client obtient alors un relevé de sa commande avec la mention du prix (TVA légale comprise) ainsi que des renseignements sur le service et les frais de livraison.

La commande est terminée dès que le client clique sur le bouton "Passer commande". Une offre ferme est alors remise.

b. Conclusion du contrat

Les photographies de l'assortiment de produits sur la boutique en ligne permettent seulement de les visualiser, elles ne sont en aucun cas des offres d'achat fermes. Le client fait quant à lui, une offre ferme de conclusion d'un contrat de vente dès lors qu'il termine le processus de commande en cliquant sur le bouton "Passer commande". Le client reçoit alors un accusé de réception de commande automatique par courrier électronique (confirmation de commande). Cette confirmation de commande ne constitue pas encore une acceptation de l'offre. Le contrat avec zooplus n'est conclu que lorsque zooplus expédie le produit commandé au client et confirme l'expédition au client par courrier électronique (confirmation de commande).

c. Limite de quantité

La vente des produits proposés ne concerne que des quantités compatibles avec un usage individuel privé et ne s'adresse qu'à des personnes majeures.

3. Prix et frais de livraison

a. Prix

Tous les prix incluent la TVA légale en vigueur et d'autres éléments du prix ; d'éventuels frais de port sont en sus.

b. Frais de livraison

Zooplus livre à partir d'un montant de commande minimum de 15,00 EUR (hors frais de port). Le montant maximum d'une commande ne peut excéder la somme de 1900.00 EUR.

La livraison en France continentale est offerte pour toute commande à partir de 49,00 EUR.

Pour toutes les commandes inférieures à 49,00 EUR et livrées avec les prestataires Chronopost / DPD, GLS et Chronopost Pickup, nous appliquons un montant forfaitaire de frais de livraison de 4,99 EUR pour la France continentale pour les commandes jusqu'à 38,99 EUR et de 1,99 EUR pour la France continentale pour toute commande dont le montant est compris entre à 39,00 EUR et 48,99 EUR. À partir 49 € la livraison est offerte.

Pour toutes les commandes inférieures à 49,00 EUR et livrées avec le prestataire Mondial Relay, nous appliquons un montant forfaitaire de frais de livraison de 3,99 EUR pour la France continentale pour les commandes jusqu'à 38,99 EUR et de 0,99 EUR pour la France continentale pour toute commande dont le montant est compris entre à 39,00 EUR et 48,99 EUR. À partir 49 € la livraison est offerte.

De plus, un colis pouvant contenir au maximum 31 kg de marchandises, les commandes dont le poids est supérieur à cette limite seront expédiées en deux colis ou plus. C'est pourquoi, en fonction de la valeur et du poids de votre commande, des frais additionnels d'un montant de 3,99 EUR par colis supplémentaire seront appliqués au total de votre commande dès l'envoi d'un second colis pour la France métropolitaine. Le montant total des frais d'expédition sera indiqué une fois que vous vous serez identifié(e) ou lorsque vous aurez renseigné une adresse postale au moment de valider votre commande. Si une commande doit être livrée en plusieurs colis pour d'autres raisons techniques ou logistiques, aucun frais d'expédition supplémentaires ne seront facturés au client.

Zooplus livre également dans d'autres pays que la France. Pour connaître la liste et le montant des frais de port, nous vous invitons à consulter notre page [Frais et délais de livraison](#).

4. Livraison

Dans d'autre pays que la République Fédérale d'Allemagne, zooplus ne livre qu'à des consommateurs.

La plupart des commandes sont expédiés sous 2 à 4 jours en fonction du jour de passation de la commande et sous réserve de paiement. Les colis sont ensuite généralement livrés le lendemain de leur expédition. Le délai peut cependant varier en fonction de l'offre. Pour plus d'informations sur les délais de livraison, veuillez consulter notre rubrique [Informations et tarifs de livraison zooplus](#).

Si tous les produits commandés ne sont pas en stock, zooplus est autorisée à effectuer des livraisons partielles à ses frais, si cette mesure est envisageable pour le client.

Dans le cas où zooplus ne pourrait pas livrer le produit commandé parce que zooplus ne serait pas livrée par ses fournisseurs pour des raisons dont elle ne pourrait être tenue pour responsable, zooplus pourrait se rétracter du présent contrat. Dans ce cas, zooplus en informera immédiatement le client et lui proposera un produit comparable. Si aucun produit comparable n'est disponible ou si le client ne souhaite pas que ce produit lui soit livré, zooplus lui remboursera immédiatement les montants déjà payés.

Sur le territoire de l'Union Européenne, la livraison est exemptée de droits de douane. Pour une livraison dans un pays hors de l'Union Européenne, en particulier en Suisse, le client devra acquitter lui-même d'éventuels droits de douane, impôts et autres taxes.

Si les articles livrés ont été endommagés pendant le transport, le service-clients de zooplus doit en être informé le plus rapidement possible. Zooplus aura ainsi la possibilité d'adresser des réclamations au transporteur ou à l'assurance-transport. Si le client ne déclare pas une avarie de transport, cette négligence n'aura aucune répercussion sur ses droits légaux à la garantie.

Afin de traiter les commandes le mieux possible et d'informer nos clients de façon optimale sur l'état d'avancement de leur commande, zooplus transmet l'adresse e-mail aux entreprises chargées du transport et, s'il a été indiqué, le numéro de téléphone des clients (en cas de livraison par transporteur). zooplus y voit non seulement l'intérêt du client mais aussi son propre intérêt pour établir une relation équilibrée, sachant que les entreprises chargées du transport se sont solennellement engagées à protéger les données personnelles et à ne les utiliser qu'en tant qu'informations de transport. Vous trouverez d'autres informations à ce sujet dans la rubrique

Informations relatives à la protection des données personnelles.

5. Réserve de propriété

Les produits demeurent la propriété de zooplus jusqu'à leur paiement intégral. Il est interdit de mettre les produits en gage, de les remettre à titre de garantie, de les transformer ou de les modifier avant le transfert de propriété, sans l'autorisation de zooplus.

6. Droit de rétractation

Dans le cas d'un achat à distance, les consommateurs disposent toujours d'un droit légal de rétractation à propos duquel zooplus vous informe au paragraphe suivant. Pour toute autre question sur la rétractation, le client peut s'adresser au **service client** de zooplus.

Information concernant l'exercice du droit de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif, dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour "où vous-même ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien livré de votre commande".

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous (zooplus AG, Sonnenstr. 15, 80331 München, Allemagne, téléphone : 0805 102 850, service@zooplus.fr) notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le **modèle de formulaire de rétractation**, mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en

utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons refuser de vous rembourser avant d'avoir reçu les produits retournés ou avant que vous ayez fourni la preuve que vous avez renvoyé les produits, en prenant pour référence, la date la plus proche.

Vous devez nous retourner ou nous remettre les produits sans retard excessif et en tous cas, au plus tard sous quatorze jours à partir de la date à laquelle vous nous avez informés de votre rétractation, à l'adresse ci-dessous :

zooplus.fr
Rhenus Contract Logistics Chalon
Bâtiment A
Distripôle Chalon
ZAC du Parc d'Activité du Val de Bourgogne
71100 - SEVREY

Le délai est considéré comme respecté lorsque vous nous avez envoyé les produits dans un délai de quatorze jours.

Nous prenons les frais de retour à notre charge.

Vous ne devez répondre d'une éventuelle perte de valeur des marchandises, que si cette perte de valeur est due au fait que vous ayez manipulé le produit pour vérifier son état, ses caractéristiques et son fonctionnement, alors que cela n'était pas nécessaire.

Fin de l'information concernant l'exercice du droit de rétractation

Exclusion du droit de rétractation

Tout droit de rétractation est exclu pour la livraison de produits

- qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués conformément à un choix ou une spécification individuelle du consommateur ou en fonction de ses besoins personnels, pour la livraison de produits périssables ou dont la date de péremption pourrait être rapidement dépassée,
- pour lesquels tout retour est impossible pour des raisons d'hygiène ou de protection sanitaire, si leur fermeture hermétique a été retirée après la livraison,
- s'ils ont été mélangés à d'autres produits de manière indissociable en raison de leur texture, après la livraison.

Ces produits comprennent entre autres des médicaments distribués par la pharmacie Apotheke zooplus AG. La plus grande rigueur s'impose dans la distribution de ces médicaments, exigence que nous ne pouvons garantir avec des médicaments déjà envoyés. Par conséquent, une fois envoyés, les médicaments ne pourront plus être vendus. Les médicaments renvoyés seront toutefois éliminés de manière appropriée.

Formulaire de rétractation

Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

— À : zooplus AG, Kundenservice, Sonnenstraße 15, 80331 München, Allemagne ou par courrier électronique à service@zooplus.fr

– Je/Nous (*) vous notifie/notifions(*) par la présente, ma/notre(*) rétractation du contrat portant sur la vente des biens (*)/pour la prestation de service (*) ci-dessous :

– Commandé le (*)/reçu le (*)

– Nom du/des consommateur(s)

– Adresse du/des consommateur(s)

– Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

– Date

(*) *Rayer les mentions inutiles.*

7. Garantie et responsabilité



La législation relative à la garantie s'applique.

Les aliments de régime à usage vétérinaire seront utilisés sur les recommandations et la surveillance régulière de votre vétérinaire. Pendant la durée de leur consommation, votre animal devra être examiné régulièrement (tous les 6 mois) par votre vétérinaire et sans attendre, si son état de santé se détériore. Zooplus n'endosse aucune responsabilité quant aux conséquences de l'utilisation inappropriée ou sans prescription médicale, d'aliments de régime à usage vétérinaire.

Les médicaments seront utilisés sur les recommandations et la surveillance régulière de votre vétérinaire. Pendant leur utilisation, votre animal devra être examiné régulièrement par votre vétérinaire et sans attendre, si son état de santé se détériore. Zooplus décline toute responsabilité quant aux conséquences résultant de l'utilisation inappropriée ou sans prescription médicale de médicaments à usage vétérinaire.

Le vendeur est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 211-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Lorsque le consommateur agit en garantie légale de conformité

- il bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Le client peut formuler une demande au titre de la garantie en adressant un courrier à l'adresse suivante :

zooplus AG,
Kundenservice,
Sonnenstraße 15,

80331 München,
Allemagne

ou par courrier électronique à service@zooplus.fr

8. Modes de paiement

Coordonnées de notre compte français (si votre compte est domicilié en France) :

zooplus AG

Domiciliation : Commerzbank Paris

Code Banque : 17629

Code guichet : 00001

Numéro de compte : 00118269000

Clé RIB : 64

IBAN (International Bank Account Number) : FR76 1762 9000 0100 1182 6900 064

SWIFT (BIC) : COBAFRPX

Coordonnées de notre compte allemand (si votre compte est domicilié hors de France) :

zooplus AG

Domiciliation : Commerzbank München

IBAN (International Bank Account Number) : DE64 7004 0041 0211 4411 01

SWIFT (BIC): COBADEFF700

a. Modes de paiement

Les produits peuvent être réglés par prélèvement automatique/virement bancaire, carte de crédit ou Paypal. zooplus se réserve le droit d'accepter exclusivement certains types de paiement en fonction de la commande ou du mode de livraison choisis par le client. Il n'est pas possible de payer en envoyant de l'argent liquide ou des chèques.

b. Paiement par virement bancaire

Le paiement par virement bancaire est possible sur notre compte français ou sur notre compte allemand. Le montant est prélevé le lendemain de l'expédition des produits. Le délai de préavis (pré-notification) est réduit à un jour. Si les banques facturaient des frais, zooplus se réserve le droit de les répercuter sur le client, surtout dans le cas de prélèvements impayés parce que le compte est à découvert ou d'erreur dans les coordonnées bancaires transmises.

c. Paiement par carte de crédit

Dans le cas d'un paiement par carte de crédit, le montant est débité dans la semaine suivant l'expédition des produits. Nous acceptons les paiements par carte Visa, MasterCard, American Express, Diners Club et par carte bleue.

d. Codes de réduction et codes cadeau

Lors de l'utilisation d'un code de réduction ou d'un code cadeau, les conditions d'utilisation en vigueur comme le montant minimum de commande, la période de validité etc. doivent être respectées. Les informations correspondantes sont mentionnées avec le code concerné. Dans tous les cas, un seul code peut être accepté par commande et par client. Un paiement en espèces et une compensation a posteriori avec des commandes antérieures n'est pas possible. Il est interdit de revendre les codes.

9. Protection des données informatiques

zooplus prend la protection des données informatiques de ses clients très au sérieux. Vous pouvez consulter [ici](#) la déclaration de protection des données informatiques.

10. Marketing et communication client

Si le client conclut un contrat avec zooplus et renseigne son adresse électronique (e-mail), zooplus a le droit d'utiliser l'adresse électronique (e-mail) du client à des fins de publipostage pour ses produits et services similaires.

Le client a le droit de s'opposer à tout moment à une telle utilisation de son adresse électronique (e-mail) en envoyant un courrier faisant part de sa volonté à service@zooplus.fr, sans que cela n'engendre des frais autres que les coûts de transmission selon les tarifs de base.

11. Exploitant de la boutique en ligne

zooplus AG
Sonnenstraße 15 80331 München, ALLEMAGNE

représentée par son comité directeur :

Dr. Cornelius Patt
Andreas Maueröder
Dr. Mischa Ritter

Président du conseil de surveillance :

Karl-Heinz Holland
Siège de la société : Munich
Tribunal cantonal (TI) de Munich, N° RCS : HRB 125080
N° TVA intracommunautaire : DE 200 164 421

zooplus AG est propriétaire et exploitant de la pharmacie :

Apotheke zooplus AG
Mánesova 154/16
407 53 Jiříkov
République tchèque

12. Programme bonus

Lors de l'inscription du client et de l'ouverture d'un compte « mon zooplus » ainsi qu'à la première commande, le client obtient automatiquement le droit de participer gratuitement à notre programme bonus. Vous trouverez les détails des conditions de participation [ici](#).

L'adresse électronique (e-mail) communiquée est utilisée par zooplus pour informer le client sur le nombre de points bonus cumulés sur son compte. Le client a le droit de révoquer à tout moment son autorisation d'utilisation de son adresse électronique (adresse e-mail) sans supporter d'autres frais que les frais de transmission aux tarifs de base.

13. Règlement en ligne des litiges de consommation

La Commission Européenne met à disposition une plateforme en ligne de résolution des litiges (RLL) qui est accessible à l'adresse suivante : www.ec.europa.eu/consumers/odr. Nous ne sommes ni obligés ni disposés à

participer à une procédure de règlement des litiges devant un conseil d'arbitrage des consommateurs.

14. Dispositions finales

Si une clause des présentes Conditions Générales de Vente devrait être nulle, toutes les autres clauses du contrat restent valables. Seul le droit allemand s'applique, à l'exclusion de la convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM). Le choix du droit applicable s'applique uniquement dans la mesure où la protection accordée par des réglementations obligatoires du droit de l'état dans lequel le consommateur a son lieu de résidence habituel, n'est pas déchu.

15. Version imprimée des CGV

En cliquant sur **les icônes dans le coin supérieur droit de la page**, le client a la possibilité d'obtenir une version imprimable des présentes CGV. Il peut les imprimer ou les sauvegarder dans son ordinateur.

État de ces CGV : 03 septembre 2021
