

Conditions générales de vente

Services du salon Fressnapf

1. CHAMP D'APPLICATION

Ces conditions générales de vente (CGV) s'appliquent, sans restriction ni réserve à la fourniture de prestations de services Maxi Zoo Salon (« Services Contractuels ») proposés par le salon Maxi Zoo (« Maxi Zoo ») au propriétaire de l'animal, client consommateur ou non-professionnel (le "Contractant"). Le nom, l'adresse et les coordonnées du contractant concerné peuvent être consultés sur le site web <https://www.maxizoo.fr/salon/> ("site web").

Les CGV précisent notamment les conditions de passation de commande, de paiement et de fourniture des Services commandés par les Contractants.

Le Contractant reconnaît avoir pris connaissance des caractéristiques des Services Contractuels proposés et présentés par Maxi Zoo. Le Contractant reconnaît avoir accepté les CGV.

Les CGV peuvent faire l'objet de modification par Maxi Zoo, la version opposable au Contractant étant celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

2. OBJET DU CONTRAT

2.1 L'objet du contrat est la fourniture des Services Contractuels liées au toilettage d'animaux de compagnie. La nature et l'étendue des Services Contractuels sont précisées dans la confirmation de commande et concernent en particulier le toilettage professionnel de l'animal ou des animaux ("Animal ou Animaux") du Contractant.

2.2 Le lieu d'exécution des Services Contractuels est le salon Maxi Zoo du prestataire choisi par le Contractant.

2.3 Les Services Contractuels ne sont en principe proposés que pour les races d'Animaux mentionnés sur le site web.

2.4 Les prestations de services contractuels ne sont pas proposés pour les Animaux considérés ou réputés comme dangereux ou agressifs ainsi que pour les Animaux qui semblent présenter une fragilité ou une pathologie sérieuse.

Le personnel de Maxi Zoo se réserve le droit de refuser d'effectuer les Services Contractuels en cas de crainte pour sa santé.

2.5 Le terme "Animaux dangereux" désigne les animaux appartenant à une espèce animale qui, d'après l'expérience, présentent un risque pour la vie, la santé, les biens ou les propriétés ; il s'agit notamment, mais pas exclusivement, des animaux d'une espèce sauvage qui sont capables de causer des blessures importantes à l'homme par leur force physique, leur venin ou leur comportement et qui, en raison de leur nature, sont généralement dangereux, indépendamment de leurs caractéristiques individuelles.

2.6 L'expression "Animaux agressifs" désigne un Animal qui, en raison de ses dispositions particulières, peut mettre en danger la vie, l'intégrité physique ou la santé des personnes ; il s'agit en particulier des

animaux qui doivent être considérés comme dangereux en raison de leur comportement, parce qu'ils sont classés comme dangereux par une autorité (par exemple si l'Animal a échoué à un test de comportement), ont développé une volonté de se battre, sont agressifs, tranchants ou présentent d'autres caractéristiques similaires ayant un effet similaire, ont blessé un être humain, à condition que cela n'ait pas été fait pour se défendre à l'occasion d'une infraction pénale ou par l'instinct élémentaire de conservation de l'Animal, ont mordu un animal sans avoir été attaqués par lui, ou avoir mordu un autre animal et ne l'avoir pas seulement légèrement blessé malgré les gestes de soumission manifestement reconnaissables de l'animal, avoir sauté à plusieurs reprises sur des personnes de manière agressive ou de manière à les mettre en danger, ou avoir eu un autre comportement agressif qui ne résulte pas de l'instinct élémentaire de conservation de l'animal, ou avoir montré par son comportement qu'il poursuivait ou attaquait d'autres animaux.

2.7 L'expression « Animaux présentant une fragilité ou une pathologie sérieuse » désigne un Animal dont l'état général ou le comportement font penser au personnel de Maxi Zoo que la réalisation des Services Contractuels pourrait entraîner un risque pour sa santé.

3. CONCLUSION DU CONTRAT

3.1 Les Services Contractuels proposés par Maxi Zoo sur le site web, dans le salon ainsi que dans les CGV sont susceptibles d'être modifiés par Maxi Zoo sous réserve que les modifications soient portées à la connaissance des Contractants avant leur décision d'achat.

3.2 Le Contractant a le choix de réserver les Services Contractuels via le portail de réservation en ligne sur le site web, par e-mail au salon Maxi Zoo souhaité ou par téléphone. L'adresse électronique et le numéro de téléphone du prestataire souhaité sont enregistrés sur le site web.

3.3 Pour réserver via le portail de réservation en ligne, il est nécessaire pour le Contractant de créer un compte client Maxi Zoo. Sur le portail de réservation en ligne de Maxi Zoo Salon, le Contractant peut sélectionner le Service Contractuel qu'il souhaite pour son Animal.

En cliquant sur le bouton "prendre un rendez-vous" ou en envoyant un e-mail au salon Maxi Zoo avec une date précise et une demande de Service Contractuel, le Contractant répond à une offre de conclure le contrat pour le ou les Services Contractuels souhaités.

Le contrat relatif au Service Contractuel est conclu dès l'acceptation par Maxi Zoo de la commande du Contractant par e-mail ("confirmation du rendez-vous").

Dans cette confirmation de rendez-vous, Maxi Zoo envoie au Contractant une confirmation de sa commande accompagné des CGV et d'une description des Services Contractuels sur un support de données durable.

4. OBLIGATIONS DU CONTRACTANT

4.1 Le Contractant est tenu de faire des déclarations véridiques dans le cadre de la réservation et de fournir toutes les informations nécessaires aux Services Contractuels.

4.2 Le Contractant assure qu'il est le propriétaire de l'Animal à toiletter et que cet Animal n'est soumis à aucun droit de tiers ;

4.2.2 l'Animal n'est pas atteint d'une maladie contagieuse et qu'il n'y a pas de suspicion d'une telle maladie au moment où les Services Contractuels sont réalisés par Maxi Zoo ;

4.2.3 l'Animal n'est ni dangereux ni agressif.

5. ANNULATION ET MODIFICATION

5.1 Le Contractant a le droit d'annuler ou de modifier gratuitement les Services Contractuels jusqu'à 24 heures avant la date de prestation convenue ; les modifications ne deviennent effectives qu'après l'envoi par le contractant d'une confirmation de modification correspondante par courrier électronique.

5.2 Les annulations effectuées à moins de 24 heures avant la date de prestation convenue peuvent être facturées dans leur intégralité.

5.3 Les droits du Contractant en vertu de l'article 8 des conditions générales restent inchangés.

6. RÉMUNÉRATION ET FACTURATION

6.1 Le prix des Services Contractuels est basé sur les prix mentionnés sur le site web et sur les prix indiqués dans le salon Maxi Zoo au moment de la réservation ou de la commande du Contractant,

6.2 Le paiement des Services Contractuels est dû par le Contractant à Maxi Zoo dès la fin de la réalisation des prestations.

6.3 Les frais d'annulation seront facturés au Contractant. La facture sera envoyée au Contractant par courrier électronique ou postal, comme indiqué dans la confirmation du contrat.

7. RESPONSABILITÉ

Maxi Zoo remboursera le Contractant ou rectifiera (dans la mesure du possible) dans les plus brefs délais et à ses frais, les Services Contractuels dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Contractant.

Maxi Zoo garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Contractant, contre tout défaut de réalisation des Services Contractuels non conformes aux règles de l'art et de la profession.

7.1 Garantie légale de conformité

Maxi Zoo s'engage à fournir un Service Contractuel conforme à la description et à la réglementation qui leur est éventuellement applicable en France.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la fourniture des Services Contractuels.

En cas de défaut de conformité, le Contractant peut exiger la mise en conformité des Services Contractuels défectueux, la fourniture gratuite d'un nouveau Service conforme ou, à défaut, une réduction du prix ou la résolution de la vente, dans les conditions légales.

Le Contractant peut également suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que Maxi Zoo ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre de la garantie légale de conformité, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du Code civil.

Afin de faire valoir ses droits, le Contractant devra informer Maxi Zoo, par écrit, de l'existence des défauts de conformité dans un délai maximum de "2 jours ouvrés" à compter de la fourniture des Services Contractuels.

Il appartient également au Contractant de solliciter auprès de Maxi Zoo la mise en conformité des Services Contractuels défectueux ou la fourniture gratuite d'un nouveau Service conforme. La mise en conformité du Service défectueux a lieu dans un délai ne pouvant excéder cinq jours suivant la demande du Contractant.

Si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés dans les conditions prévues à l'article L 217-12 du Code de la consommation, le Prestataire peut refuser celle-ci.

Si les conditions prévues à l'article L 217-12 du Code de la consommation ne sont pas remplies, le Client peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Le Contractant peut enfin exiger une réduction de prix ou la résolution de la vente (sauf si le défaut de conformité est mineur) dans les cas prévus à l'article L 217-14 du Code de la consommation.

Lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution immédiate de la vente, le Contractant n'est alors pas tenu de demander au préalable la mise en conformité des Services Contractuels défectueux ou la fourniture gratuite d'un nouveau Service Contractuel conforme.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du Service Contractuel fourni et la valeur de ce service en l'absence du défaut de conformité.

En cas de résolution de la vente, le Contractant est remboursé du prix payé au plus tard dans les quatorze jours suivants, avec le même moyen de paiement que celui utilisé par celui-ci lors du paiement, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

Les dispositions qui précèdent sont sans préjudice de l'allocation éventuelle de dommages et intérêts au Contractant, à raison du préjudice subi par ce dernier du fait du défaut de conformité.

7.2 Garantie légale des vices cachés

Maxi Zoo répond des vices cachés dans le cadre de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des Services Contractuels commandés.

Le Contractant peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés des Services Contractuels conformément à l'article 1641 du Code Civil; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

7.3 Exclusion de garanties

Maxi Zoo ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou en cas de non respect de la législation, qu'il appartient au Contractant, qui est seul responsable du choix des Services demandés, de vérifier.

8. DROIT DE RÉTRACTATION

Le droit de rétractation n'est opposable qu'en cas de réservation en ligne des Services Contractuels.

8.1 Droit de rétractation

Le Contractant dispose, conformément à la loi d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation auprès de Maxi Zoo et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a commencé avant la fin du délai de rétractation, avec l'accord exprès du Contractant et reconnaissance par celui-ci de la perte de son droit à rétractation.

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation en annexe aux CGV et également disponible sur le site internet de Maxi Zoo, auquel cas un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au Contractant par Maxi Zoo, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter et notamment par courrier postal adressé à "Maxi Zoo France, 720 rue le Châtelier – ZAC l'Îlot des Sables" "37090" "Vaulx-Milieu" ou un mail "contact@maxizoo.fr" mentionnant la commande concernée par cette rétractation.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, aucun paiement en ligne n'ayant été effectué par le Contractant, aucun emboursement ne sera effectué.

Si le Contractant souhaite le démarrage immédiat de la fourniture des Services Contractuels commandés avant l'expiration du délai de rétractation, il appartient à Maxi Zoo d'adresser au Contractant une confirmation de son accord pour le démarrage de la fourniture des Services Contractuels ainsi que la reconnaissance de la perte de son droit de rétractation, qui sont formalisées lors de la validation de la commande par le Contractant.

A défaut pour Maxi Zoo d'avoir recueilli l'accord exprès du Contractant pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ainsi que la preuve que le Contractant a reconnu perdre son droit de rétractation après que le contrat aura été pleinement exécuté à la demande expresse de celui-ci, le Contractant ayant exercé son droit de rétractation après le début de la prestation ne sera redevable d'aucune somme à verser à Maxi Zoo.

Modèle de formulaire de rétractation

(Si vous souhaitez vous retirer du contrat, veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire)

- À [le contractant doit indiquer ici le nom, l'adresse et l'adresse électronique de l'entreprise] :
- Par la présente, je/nous (*) me rétracte/nous nous rétractons du contrat conclu par moi/nous (*) pour l'achat des biens suivants (*)/la fourniture du service suivant (*)
- Réserve le (*)/rendez-vous le (*)
- Nom du/des consommateur(s)
- Adresse du/des consommateur(s)
- Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de communication sur papier)
- Date

(*) Rayer les mentions inutiles.

9. RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES

Les CGV et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Tous les litiges auxquels les opérations conclues en application des CGV pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre Maxi Zoo et le Contractant seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le Contractant est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, et dont les références figurent sur le site Internet " <https://www.maxizoo.fr/salon/>" ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Les coordonnées et les modalités de saisine du médiateur sont les suivantes :

Le médiateur MCP MEDIATION peut être saisi directement en ligne à : www.mcpmediation.org/

ou par courrier :

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION & PATRIMOINE
12 Square Desnouettes
75015 PARIS

Conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013

*La plateforme européenne de résolutions des litiges en ligne (RLL) est accessible depuis le lien suivant :
[https:// ec.europa.eu/consumers/odr/](https://ec.europa.eu/consumers/odr/)*

Si le litige doit être porté devant les tribunaux, il est rappelé qu'en application de l'article L 141-5 du Code de la consommation : « le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de la procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable ».

Il est également rappelé que, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.