

<b>Conditions générales de vente applicables dans la boutique en ligne de Maxi Zoo.fr</b>	<b>2</b>
1. Champ d'application.....	2
2. Formation du contrat dans la boutique en ligne.....	2
3. Information sur le droit de rétractation   droit de rétractation & effets de la rétractation .....	2
4. Prix   validité .....	3
5. Frais de livraison.....	3
6. Retours .....	3
7. Options de livraison.....	4
8. Disponibilité des produits.....	4
9. Paiement .....	4
10. Bons de réduction en ligne.....	5
11. Essai de nouvelles options de livraison gratuite .....	5
12. Garantie.....	6
13. Protection des données.....	6
14. Droit de propriété intellectuelle.....	6
15. Langue du contrat   loi applicable   exploitant du site.....	6
16. Règlement de litiges en ligne   règlement de litiges de consommation .....	7
17. Réserve de propriété   revente.....	7

## Conditions générales de vente applicables dans la boutique en ligne de Maxi Zoo.fr

### 1. Champ d'application

Les présentes Conditions générales de vente s'appliquent dans leur version en vigueur au moment de la commande à toute commande dans la boutique en ligne de Maxi Zoo, accessible via <https://www.maxizoo.fr>.

La boutique en ligne est exploitée par la société à responsabilité limitée de droit allemand Fressnapf Tiernahrungs GmbH (ci-après « Maxi Zoo »), ayant son siège à Westpreußenstr. 32 – 38, D-47809 Krefeld et immatriculée au Registre du Commerce de Krefeld sous le numéro HRB 5030.

### 2. Formation du contrat dans la boutique en ligne

La commande passée par vos soins vaut conclusion du contrat. Toutes nos offres dépendent néanmoins de notre propre approvisionnement et doivent par conséquent être comprises « sous réserve des stocks disponibles. Nos produits, y compris les produits en promotion, ne sont vendus qu'en quantités correspondant aux besoins habituels d'un foyer. Nous conservons le texte du contrat sur votre compte client.

### 3. Information sur le droit de rétractation | droit de rétractation & effets de la rétractation

#### 3.1 Droit de rétractation

Vous avez le droit de rétracter votre commande sans donner de motif dans un délai de quatorze jours suivant la date où vous-même ou un tiers désigné par vous, autre que le transporteur, prenez physiquement possession du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce commandée. Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous contacter,

Service clients Maxi Zoo Online-Shop

c/o FM Retail Sens SARL

1 Parc Logistique S Île de France

FR-89150 Savigny-sur-Clairis

E-Mail: [online-shopping@maxizoo.fr](mailto:online-shopping@maxizoo.fr)

Téléphone : 04 81 68 28 06

(du lundi au samedi, de 08 h 00 à 20 h 00 – appel gratuit à partir d'un fixe ou d'un réseau mobile français)

Vous décidez de rétracter votre commande au moyen d'une décision dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, courriel électronique). À cet effet, vous pouvez utiliser le modèle de [formulaire](#) de rétractation que vous trouverez ici. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit de nous transmettre votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration de ce délai.

#### 3.2 Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part, 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. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si nous avons convenu expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Vous devrez nous renvoyer ou nous restituer le bien sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous avez communiqué votre décision de rétractation. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours. Nous prendrons en charge les frais de renvoi du bien. Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

### **3.3 Exceptions au droit de rétractation**

Le droit de rétractation ne peut être exercé notamment en cas de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ainsi que de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison, conformément à l'article L221-28 du Code de la Consommation.

### **Fin de la rétractation**

## **4. Prix | validité**

Les prix affichés dans la boutique en ligne s'entendent en Euros, et toutes taxes comprises (TTC avec une T.V.A. au taux en vigueur), hors participation aux frais d'expédition.

## **5. Frais de livraison**

Le montant de commande minimum est de 19,00 EUR (hors frais de port). Les frais de livraison s'élèvent à 4,99 € par commande. Pour toute commande dont le montant est compris entre à 39,00 EUR et 58,99 EUR, les frais de livraison s'élèvent à 2,99€. Si la valeur des produits est égale ou supérieure à 59,00 €, la livraison est gratuite. Les produits seront livrés à votre domicile en France Continentale selon les modalités de livraison standard. Par « valeur des produits », on entend le prix T.V.A. comprise, hors frais d'expédition, déduction faite de toute remise.

## **6. Retours**

Au-delà du droit de rétractation prévu par la loi, il vous est possible de retourner les produits dans un délai de trente jours après leur réception s'ils ne vous conviennent pas. Si vous souhaitez nous retourner des produits commandés dans notre boutique en ligne, nous vous proposons les modalités de retour décrites ci-dessous.

Vous pouvez déposer les produits commandés dans un point de service de DPD / Chronopost: <https://www.dpd.fr/recherche-relais>

Veillez utiliser l'étiquette de retour que vous trouverez dans votre colis pour les retours. Maxi Zoo ne prendra pas en charge les frais liés à un autre mode de retour. Pour des raisons évidentes de gestion des stocks et traçabilité des produits, votre article ne peut être retourné dans aucun magasin Maxi Zoo de France.

## 7. Options de livraison

La livraison n'est possible qu'en France métropolitaine (hors Corse). Vous pouvez trouver des informations sur les délais de livraison sur la page du produit concerné

## 8. Disponibilité des produits

En cas de commande d'un article qui s'avère indisponible, Maxi Zoo se réserve le droit d'annuler la commande, à condition que l'acheteur en soit informé. Nous remboursons immédiatement toute contrepartie éventuellement déjà reçue. Les produits ne sont livrés qu'en quantités correspondant aux besoins habituels d'un foyer.

## 9. Paiement

Vous pouvez payer par carte de crédit ou par PayPal. Nous nous réservons le droit de n'accepter que certains modes de paiement. Quel que soit le mode de paiement choisi, vous recevez par courriel la facture correspondant à votre commande.

### 9.1 Paiement par carte

En cas de paiement par carte de crédit, le montant dû est débité dans la semaine qui suit l'envoi des produits. Vous pouvez payer par Carte Bancaire (CB), VISA ou par MasterCard.

### 9.2 Paiement par PayPal

Vous avez la possibilité de régler nos services et nos marchandises en utilisant la fonction Reference Transaction (également appelée « autoriser & encaisser ») de PayPal (Europe) SARL et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg (dénommée ci-après : PayPal). L'usage de ce mode de paiement nécessite la délivrance d'une autorisation de prélèvement sur le compte PayPal que vous avez sélectionné respectivement dans le même ordre d'idées en faveur de Maxi Zoo. En utilisant cette fonction, vous nous autorisez donc à l'avenir à encaisser les paiements dus de votre part de manière unique ou récurrente (à intervalles réguliers ou irréguliers) du compte PayPal sélectionné.

Pour être en mesure d'utiliser ce mode de paiement, vous devez être enregistré auprès de PayPal, vous identifier avec vos données d'accès et nous confirmer une seule fois les instructions de paiement dans la section « Paiement par prélèvement bancaire du commerçant ». À cette fin et dans le cadre du processus de commande dans notre boutique en ligne, vous serez redirigé initialement vers un site de PayPal. Grâce à votre confirmation de la fonction de paiement en question, nous sommes autorisés à effectuer le prélèvement immédiatement sur le compte PayPal respectif. Dans le même temps, PayPal est chargé de mettre à disposition les montants que nous demandons par le biais d'une procédure de recouvrement conformément aux [conditions d'utilisation](#) de PayPal. En règle générale, le débit du compte PayPal pour le traitement des paiements en notre faveur a lieu le même jour. Il n'est toutefois

pas exclu que nous ne percevions dans un premier temps qu'un montant partiel, et par la suite, le montant total de la créance.

Vous avez la possibilité de modifier à tout moment l'autorisation de prélèvement octroyée en notre faveur par Maxi Zoo dans votre profil PayPal sous la rubrique « Paiements par prélèvement bancaire du commerçant » ou de révoquer cette autorisation avec effet pour l'avenir.

Si vous commandez chez nous sans compte client, la fonction de transaction de référence Paypal n'est pas disponible. Cependant, vous pouvez toujours payer avec Paypal. Ce paiement via PayPal est pratique et sécurisé. Vous pouvez facilement payer en deux clics. Comme tous les clients de PayPal, vous bénéficiez également de la protection des acheteurs de PayPal. Paypal est uniquement disponible comme méthode de paiement dans la boutique en ligne Maxi Zoo.

### 9.3 Traitement des paiements via Adyen

Lors du choix d'un mode de paiement proposé par le service de paiement « Adyen », le traitement du paiement est effectué par le prestataire de services de paiement Adyen N.V., Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ, Amsterdam, Pays-Bas (ci-après : « Adyen »). Pour traiter les paiements, Adyen peut faire appel aux services de tiers prestataires de services de paiement, pour lesquels des conditions de paiement particulières peuvent s'appliquer, et dont le client sera éventuellement informé séparément. Pour plus d'informations sur Adyen, veuillez consulter le site Internet <https://www.adyen.help/hc/fr-fr>. Si un paiement échoue ultérieurement dans la boutique en ligne, vous aurez également la possibilité, via le service de paiement Adyen, de finaliser le paiement en utilisant les méthodes de paiement enregistrées chez eux. Pour cela, vous recevrez un e-mail avec un lien de paiement, par lequel vous pourrez régler le montant de la facture en attente.

## **10. Bons de réduction en ligne**

L'utilisation de bons de réduction en ligne est soumise aux conditions applicables à ces bons, telles que montant ou quantité minimum de commande, délai de validité, etc. Ces conditions vous sont indiquées au moment de l'émission du bon de réduction. Vous ne pouvez utiliser qu'un seul bon par achat. L'utilisation n'est pas cumulable avec d'autres remises. Il n'est pas possible d'obtenir le paiement de la valeur du bon de réduction ou l'imputation ultérieure de celle-ci sur une commande antérieure. Toute revente de bons de réduction est interdite. Si les produits sont retournés, les remises sont imputées proportionnellement sur la valeur du produit retourné.

## **11. Essai de nouvelles options de livraison gratuite**

Dans différentes régions déterminées en fonction des codes postaux, Maxi Zoo teste la mise en place de nouvelles options d'expédition. Si votre commande doit être livrée dans l'une de ces régions et si les produits commandés sont adaptés à ces nouvelles options, vous recevez éventuellement un courriel indiquant un numéro de téléphone gratuit qui vous permet de choisir l'une de ces nouvelles options sans frais supplémentaires. Nous proposons, par exemple, la récupération des produits dans un magasin ou la livraison à la date de votre choix.

## 12. Garantie

Si un produit livré présente manifestement un défaut de matière ou de fabrication, y compris un dommage subi pendant le transport, vous devez nous prévenir immédiatement ou signaler le défaut au livreur du transporteur, qui vous a livré le produit. L'omission de cette réclamation n'a aucune incidence sur les droits dont vous bénéficiez en vertu de la loi mais vous nous aidez à pouvoir faire valoir nos propres droits à l'encontre du transporteur ou de la compagnie d'assurance du transporteur ou de nos fournisseurs. En cas de vices des produits apparus pendant la durée de garantie prévue par la loi, vous avez légalement le droit d'exiger, soit la réparation du vice, soit la livraison d'un produit de remplacement. Si les conditions prévues par la loi sont réunies, vous pouvez demander une réduction du prix ou l'annulation de votre contrat et la réparation du préjudice subi, y compris en lieu et place de l'exécution du contrat, et le remboursement des frais exposés en pure perte.

Si nous accordons une garantie commerciale, les détails de celle-ci résultent des conditions de garantie jointes au produit. Les droits de toute garantie commerciale peuvent être exercés sans préjudice des droits et actions prévus par la loi.

## 13. Protection des données

Pour savoir comment et dans quelle mesure nous recueillons, traitons et utilisons vos données personnelles, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité: <http://www.maxizoo.fr/declaration-de-protection-des-donnees/>

## 14. Droit de propriété intellectuelle

Tous les droits afférents au contenu de notre boutique en ligne, en particulier les droits de marque et de propriété intellectuelle, sont détenus par nous ou nos partenaires. Vous êtes tenu d'en tenir compte et vous vous engagez à n'utiliser aucun contenu de notre boutique en ligne, de quelque nature que ce soit, au-delà de la visite normale d'une boutique en ligne. En particulier, la duplication, la distribution et/ou la publication de contenus est interdite sans notre consentement exprès par écrit.

## 15. Langue du contrat | loi applicable | exploitant du site

La langue du contrat est le français. La loi applicable est la loi allemande à l'exclusion de la Convention des Nations-Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Ce choix de la loi applicable ne porte pas préjudice à l'application des règles d'ordre public, notamment en matière de droit de la consommation, de l'État dans lequel vous avez votre résidence habituelle au moment de la conclusion du contrat.

L'exploitant de la boutique en ligne est la société de droit allemand

Fressnapf Tiernahrungs GmbH  
Westpreußenstraße 32-38, 47809 Krefeld

Gérants : Heiko Bücken, Jochen Huppert, Christian Kümmler

N° d'immatriculation au registre du commerce de Krefeld: HRB 5030

#### **16. Règlement de litiges en ligne | règlement de litiges de consommation**

Selon l'article L. 612-1 du Code de la consommation " Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel." Cela s'applique aux litiges contractuels relatifs à l'exécution d'un contrat de vente ou de service entre un consommateur et un professionnel.

En cas de difficultés, nous vous demandons de contacter au préalable notre service clientèle. Si votre problème n'a pas été résolu, vous pouvez recourir aux services d'un médiateur pour régler le litige à l'amiable dans un délai d'un an à compter de la réception de votre demande au service clientèle.

À cette fin, vous pouvez consulter le site internet de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation qui comporte toutes informations utiles pour le consommateur en cas de litige de consommation transfrontalier (<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>). Il fournit notamment les coordonnées du Centre européen des consommateurs France et des indications relatives aux modalités de l'assistance dont les consommateurs peuvent bénéficier en vue du règlement extrajudiciaire de tels litiges.

Vous pouvez également contacter un organisme de règlement des litiges dont la liste figure à la page suivante: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### **17. Réserve de propriété | revente**

Les produits restent notre propriété jusqu'au paiement intégral de leur prix. Toute revente à titre professionnel est interdite.