

Conditions générales de vente de la boutique en ligne Maxi Zoo	2
1. Informations sur la boutique en ligne Maxi Zoo et domaine d'application.....	2
2. Conclusion du contrat dans la boutique en ligne.....	2
3. Informations sur le droit de rétractation - Droit de rétractation et conséquences de la rétractation	2
4. Informations sur les prix - Validité	3
5. Valeur minimale de commande - Frais d'expédition	4
6. Retours	4
7. Livraison.....	5
8. Disponibilité	6
9. Paiement.....	6
10. Bons d'achat en ligne.....	6
11. Test de nouvelles options d'expédition gratuite.....	7
12. Garantie	7
13. Responsabilité civile	7
14. Protection des données	8
15. Droits d'image.....	8
16. Langue du contrat - Droit applicable - Exploitant	8
17. Règlement en ligne des litiges - Règlement des litiges de consommation.....	9

Conditions générales de vente de la boutique en ligne Maxi Zoo

1. Informations sur la boutique en ligne Maxi Zoo et domaine d'application

La boutique en ligne Maxi Zoo est la boutique en ligne de :

Nom de la société (y compris sa forme juridique) : Fressnapf Tiernahrungs GmbH

Numéro de TVA : BE0766.459.059

Siège social : Krefeld - Amtsgericht Krefeld HRB 5030

Bureaux : Westpreußenstr. 32-38, D-47809 Krefeld

Numéro de téléphone : +32 3 8080447

E-mail : online-shopping@maxizoo.be

Heures d'ouverture : 9h00 - 18h00

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toutes les commandes passées dans la boutique en ligne de Maxi Zoo, disponible sur <https://www.maxizoo.be>, ainsi qu'à toutes les offres de l'entreprise et à tous les accords dans la version en vigueur au moment de la commande, de l'offre ou de la conclusion de l'accord. Toutefois, ces CGV ne s'appliquent pas aux commandes passées par vous dans le magasin physique de Maxi Zoo.

Les présentes CGV ont été mises à votre disposition avant la conclusion du contrat, ce qui vous a donné la possibilité de sauvegarder les conditions générales sur un support électronique de données durable.

2. Conclusion du contrat dans la boutique en ligne

La présentation des produits dans la boutique en ligne de Maxi Zoo ne constitue pas en soi une offre contraignante sur la base de laquelle un contrat d'achat est conclu. En appuyant sur le bouton « Acheter maintenant », vous ne faites qu'une offre contraignante pour conclure un contrat. Avant de le faire, vous avez la possibilité de vérifier et de corriger une nouvelle fois le contenu du panier virtuel ainsi que vos coordonnées. Vous pouvez également annuler le processus de commande à tout moment en fermant simplement le navigateur.

Après avoir soumis votre commande dans la boutique en ligne de Maxi Zoo, vous recevez un e-mail de confirmation (accusé de réception). Cela ne constitue pas une confirmation du contrat de notre part. La conclusion du contrat se fait par un e-mail séparé (confirmation de commande) ou par l'envoi des marchandises. Si vous n'avez pas reçu de confirmation de commande ou d'avis de livraison ou si vous n'avez pas reçu de marchandises dans un délai de sept jours, vous n'êtes plus lié par votre offre de contrat. Dans ce cas, les services déjà fournis seront immédiatement remboursés. Il n'est pas dérogé à votre droit légal de rétractation conformément au paragraphe 3.

Les articles, en particulier les articles en promotion, ne peuvent être vendus qu'en quantités habituelles pour les ménages et uniquement aux consommateurs finaux, et non aux clients commerciaux.

3. Informations sur le droit de rétractation - Droit de rétractation et conséquences de la rétractation

3.1 Droit de rétractation

Vous avez le droit de résilier le contrat dans un délai de quatorze jours sans donner de raison. Le délai de rétractation est de quatorze jours à compter du jour où vous-même ou un tiers désigné par vous, qui n'est pas le transporteur, avez pris possession du dernier colis partiel ou du dernier article. Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer à l'adresse suivante :

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.be
Numéro de téléphone : +32 3 8080447*
(du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00)

de votre décision de résilier le contrat en envoyant une déclaration claire (par exemple par e-mail). Vous pouvez également utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-joint, mais ce n'est pas obligatoire. Vous trouverez le formulaire sur : [Modèle de formulaire de rétractation](#)
Pour respecter le délai de rétractation, il suffit d'envoyer la demande de rétractation avant la fin de ce délai.

3.2 Conséquences de la rétractation

Si vous résiliez le contrat dans le délai de rétractation susmentionné, nous devons vous rembourser tous les paiements que nous avons reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant du fait que vous avez choisi un type de livraison autre que la livraison standard la moins chère que nous proposons), sans délai et au plus tard dans les quatorze jours suivant le jour où nous avons reçu la notification de votre résiliation du contrat. Pour ce remboursement, nous utilisons le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf accord contraire ; en aucun cas, ce remboursement ne vous sera facturé. Nous pouvons refuser le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les marchandises en retour ou jusqu'à ce que vous ayez fourni la preuve que vous avez retourné les marchandises selon ce qui intervient avant.

Vous devez nous renvoyer ou nous remettre les marchandises sans délai et au plus tard quatorze jours après la date à laquelle vous nous avez notifié la résiliation du contrat. Le délai est respecté si vous envoyez les marchandises avant l'expiration du délai de quatorze jours. Les marchandises doivent nous être retournées par le biais des options stipulées aux paragraphes 6.1 et 6.2. des présentes CGV. Nous prenons en charge les frais de retour des marchandises. Vous ne devez payer la perte de valeur des marchandises que si cette perte de valeur est due à une manipulation des marchandises qui n'est pas nécessaire pour contrôler la qualité, les caractéristiques et le fonctionnement des marchandises. Conformément à l'article VI.53 du Code de droit économique, le droit de rétractation ne s'applique pas aux marchandises qui peuvent se détériorer rapidement ou dont la date de péremption serait rapidement dépassée. En outre, le droit de rétractation ne s'applique pas non plus aux marchandises scellées qui ne peuvent être retournées pour des raisons sanitaires ou d'hygiène si leur sceau a été retiré après la livraison.

Fin de l'information sur le droit de rétractation

4. Informations sur les prix - Validité

Les prix des marchandises sont ceux indiqués sur la boutique en ligne de Maxi Zoo au moment où vous passez votre commande. Tous les prix incluent la TVA au taux en vigueur dans votre pays de résidence.

Tous les prix des marchandises s'entendent hors frais de livraison. Les frais de livraison sont définis au paragraphe 5 des présentes CGV. Avant la soumission d'une commande, le prix total, incluant tous les coûts et taxes, sera à votre disposition et indiqué.

Si le prix d'un produit est incorrect sur la boutique en ligne de Maxi Zoo, nous vous contacterons par écrit dès que le prix incorrect aura été porté à notre connaissance. Vous avez alors la possibilité de poursuivre l'achat des produits ou d'annuler la commande conformément à la procédure de rétractation prévue au paragraphe 3 des présentes CGV. La commande ne sera pas traitée tant que nous n'aurons pas reçu d'instructions de votre part dans les sept jours à compter du moment où nous vous en aurons informé. Si nous ne parvenons pas à vous contacter à l'aide des coordonnées que vous avez fournies au cours du processus de commande ou si nous ne recevons aucune réponse de votre part dans le délai fixé ci-dessus, nous considérerons la commande comme annulée et nous vous en informerons par écrit.

5. Valeur minimale de commande - Frais d'expédition

Une valeur minimale de commande (valeur des marchandises) de 15 € s'applique à votre commande dans la boutique en ligne. Les frais d'expédition sont de 2,99 € par commande. Nous livrons gratuitement la commande à votre porte à partir d'une valeur de marchandises de 49 €. Ceci s'applique à l'expédition standard en Belgique. Veuillez noter que la « valeur des marchandises » est le prix incluant la TVA après déduction des remises et hors frais d'expédition.

6. Retours

Outre le droit de rétractation légal, nous vous offrons la possibilité de renvoyer les marchandises dans un délai de 30 jours à compter du jour où vous ou un tiers désigné par vous, qui n'est pas le transporteur, avez pris possession du dernier colis partiel ou du dernier article si vous n'en êtes pas satisfait. Les règles de remboursement telles que définies au paragraphe 3.2 des présentes CGV s'appliquent. Si vous souhaitez retourner des articles de votre commande de la boutique en ligne Maxi Zoo, nous vous proposons les options de retour suivantes :

6.1 Options de retour pour les commandes dans la boutique en ligne Maxi Zoo

Veuillez choisir entre les options de retour suivantes :

6.1.1 Remettez votre commande directement à la société de livraison qui a livré votre colis. Vous trouverez les succursales, les points de vente ou les sites de conditionnement dans votre région sur le site Internet de la société de livraison concernée.

6.1.2 Remettez votre colis prêt à être expédié à un livreur de la société de livraison pour le retour.

6.2 Particularités pour les livraisons par un transitaire

Pour les marchandises volumineuses, telles que des aquariums, que nous vous avons livrées par l'intermédiaire d'un transitaire, nous vous demandons de contacter notre service clientèle pour le retour des marchandises. Vous pouvez les joindre au numéro de téléphone suivant pour la Belgique : +32 3 8080447 (du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00)

7. Livraison

Les livraisons ne sont possibles qu'en Belgique.

Click & Collect – Livraison en magasin : Sous réserve que cette option soit applicable à votre panier, les produits seront livrés dans le magasin que vous aurez sélectionné parmi ceux proposés lors de la validation de votre panier.

Après avoir reçu les informations pertinentes, telles que les heures d'ouverture du magasin que vous aurez sélectionné et le délai estimé pour le retrait de votre commande, vous devrez procéder au paiement en ligne. Le paiement en magasin sélectionné n'est pas possible.

Une fois votre commande finalisée et le paiement effectué, vous recevrez un courriel de confirmation vous informant que vous recevrez un autre courriel lorsque votre commande sera prête à être récupérée au magasin sélectionné. Votre commande pourra être disponible dans un délai de deux (2) à trois (3) jours. Vous disposerez de cinq (5) jours pour retirer votre commande ; à défaut de retrait de votre commande dans le délai indiqué, celle-ci sera retournée et vous serez remboursé du montant de votre commande dans un délai de quatorze (14) jours.

Après avoir récupéré votre commande, vous recevrez votre facture par courriel.

Il est possible que certains articles commandés ne soient pas disponibles. Dans ce cas, vous recevrez un courriel vous informant des articles annulés. Le montant de ces articles sera automatiquement remboursé. Pour ce remboursement, nous utilisons le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale. Les articles disponibles seront livrés au magasin comme prévu. Si vous n'êtes pas d'accord avec l'annulation partielle de votre commande et souhaitez annuler l'ensemble de la commande, vous pouvez contacter notre service clientèle (voir coordonnées à l'article 3.1).

Veuillez consulter notre FAQ sur notre site ou contacter notre service client (voir coordonnées à l'article 3.1) si vous avez des questions relatives au Click & Collect.

Livraison à domicile : Le délai de livraison des colis à destination de la Belgique est de 3 à 5 jours ouvrables à compter de la confirmation de la commande pour les commandes passées avant 16h00. Les articles volumineux ou ceux qui sont expédiés par le fabricant via des transitaires peuvent avoir des délais de livraison différents. Vous pouvez les trouver sur la page de détail du produit concerné. Dans tous les cas, nous nous engageons à livrer les marchandises dans un délai de 30 jours.

Si nous ne sommes pas en mesure de livrer les marchandises dans les 30 jours, nous nous engageons à vous en informer par écrit. Vous devez alors nous donner un nouveau délai de livraison raisonnable. Si nous ne respectons pas ce délai, vous aurez le droit d'annuler la commande.

Le risque de perte ou d'endommagement des marchandises vous est transféré dès que vous, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, avez pris physiquement possession des marchandises.

8. Disponibilité

Si un article n'est pas disponible, nous vous informerons immédiatement de cette indisponibilité avant d'accepter la commande. Dans ce cas, le contrat n'est pas conclu. Nous rembourserons immédiatement tout paiement déjà reçu.

9. Paiement

Vous pouvez payer par carte de crédit ou par PayPal. Dans certains cas, nous nous réservons le droit de ne proposer que certains modes de paiement. Vous devez payer au moment de la passation de la commande.

La facture de votre commande vous sera envoyée par e-mail, quel que soit le mode de paiement que vous avez choisi. Si aucune adresse électronique n'est enregistrée, la facture vous sera envoyée par courrier postal.

9.1 Paiement par carte

En cas de paiement par carte de crédit, le montant dû est débité dans un délai d'une semaine après l'envoi de la confirmation de commande. Il est possible de choisir entre Bancontact, VISA et MasterCard.

9.2 Paiement par PayPal

Le paiement par PayPal est pratique et sécurisé. Vous pouvez également utiliser PayPal chez Maxi Zoo et payer facilement en deux clics. Comme tout client PayPal, vous bénéficiez également de la protection des acheteurs PayPal chez Maxi Zoo. PayPal est uniquement disponible comme mode de paiement dans la boutique en ligne de Maxi Zoo / Fressnapf.

9.3 Paiement par Payconiq

Payconiq offre une expérience de paiement simple et sécurisée. Vous pouvez confirmer votre paiement en toute simplicité en scannant le Code QR avec votre smartphone ou en utilisant l'application Payconiq sur votre téléphone.

9.4 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 d'achat en ligne

L'échange de bons en ligne dépend des conditions d'échange spécifiques applicables au bon en question, telles que la quantité minimale de commande, la valeur minimale de la commande, la période de validité, etc. Ces conditions seront communiquées séparément dans le cadre du processus d'attribution des bons. Un seul bon en ligne peut être utilisé par achat. Cette offre n'est pas cumulable avec d'autres réductions. Le paiement en espèces et la compensation avec des commandes antérieures ne sont pas possibles. La revente n'est pas autorisée. Les bons d'achat en ligne ne peuvent pas être échangés contre des commandes contenant des livres ou des magazines. Les remises pour les retours seront appliquées proportionnellement à la valeur du retour.

11. Test de nouvelles options d'expédition gratuite

Maxi Zoo teste l'utilisation de nouvelles options d'expédition dans certaines régions. Si votre commande se situe dans l'une de ces régions et que vos marchandises conviennent à nos nouvelles options d'expédition, vous pourriez recevoir un courrier électronique pour vous en informer. Cet e-mail contiendra un numéro de service gratuit qui vous permettra de sélectionner les nouvelles options d'expédition sans frais supplémentaires. Il s'agit, par exemple, de l'enlèvement au magasin ou d'une date de livraison spécifiée par vous.

12. Garantie

- 12.1 Vous devez inspecter immédiatement l'emballage au moment de la livraison. Si les articles livrés présentent des défauts matériels ou de fabrication évidents, ce qui inclut également les dommages liés au transport, vous devez immédiatement nous en informer (et pas seulement la société de livraison) et vous ne devez pas accepter la livraison. Toutefois, l'absence de notification des défauts n'a aucune conséquence sur votre droit de réclamation ou de retour. Cependant, cette notification nous aide à faire valoir nos propres droits à l'encontre du transporteur, de l'assurance transport ou de nos fournisseurs.
- 12.2 Pour tout défaut de conformité et tout vice de la marchandise achetée survenant pendant la période de garantie légale de deux ans à compter de la date de livraison des produits, vous avez droit à l'exécution ultérieure, à l'élimination des défauts/à une nouvelle livraison ainsi que - si les conditions légales sont remplies - à la réduction du prix ou à la rétractation, mais aussi à des dommages-intérêts et à l'indemnisation du dommage au lieu de la prestation et à l'indemnisation de vos dépenses inutiles.
- 12.3 La garantie légale de deux ans couvre tout défaut ou non-conformité du bien qui se manifeste pendant la période de deux ans à compter de la date de livraison du bien. Vous devez informer le service clientèle de la boutique en ligne Maxi Zoo (voir coordonnées au paragraphe 3.1) des marchandises défectueuses dans un délai raisonnable après que le défaut a été constaté ou aurait pu raisonnablement être constaté par vous. Si un défaut survient pendant la période de garantie légale de deux ans, vous devez suivre la procédure décrite aux paragraphes 3.1 et 6 des présentes CGV. Après le retour du produit défectueux, nous vous enverrons un nouveau produit ou nous réparerons le produit en fonction de ce que vous souhaitez et nous prendrons en charge tous les frais liés à l'échange/la réparation du produit. Le produit ne peut être remplacé et livré que dans la mesure où il est encore en stock chez nos fournisseurs. Si la réparation ou le remplacement n'est pas possible ou ne peut être exécuté(e) dans un délai raisonnable, vous avez le droit de résilier le contrat et nous vous rembourserons le prix conformément au paragraphe 3.2. des présentes CGV.
- 12.4 Dans la mesure où nous vous accordons une garantie du vendeur, les détails dépendent des conditions de garantie liées à l'article livré. Les droits de garantie existent sans préjudice des droits/recours légaux.

13. Responsabilité civile

13.1. Responsabilité illimitée

Notre responsabilité est illimitée en cas de faute intentionnelle, de fraude ou de négligence grave, ainsi que conformément à la loi sur la responsabilité du fait des produits. Pour les négligences légères, nous sommes responsables en cas de dommages résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique et à la santé des personnes.

13.2. Responsabilité limitée

Dans les autres cas, la responsabilité limitée suivante s'applique : En cas de négligence légère, nous sommes uniquement responsables en cas de violation d'une obligation contractuelle majeure dont l'exécution est une condition préalable à la bonne exécution du contrat et au respect de laquelle vous pouvez vous fier.

La responsabilité pour négligence légère est limitée au montant du dommage direct et prévisible au moment de la conclusion du contrat et habituel pour ce genre de contrat. La responsabilité pour les dommages directs est en tout cas limitée à un montant qui ne dépasse pas la valeur des marchandises commandées. Cette limitation de responsabilité s'applique également à nos agents d'exécution.

Veillez noter que les aliments complets pour animaux ne peuvent qu'accompagner un traitement vétérinaire et ne peuvent le remplacer. Nous vous recommandons donc, avant l'utilisation ou la prolongation de la durée d'utilisation, de demander l'avis d'un vétérinaire.

- La prise d'un aliment diététique vétérinaire ne peut avoir lieu qu'après consultation avec un vétérinaire.
- Un vétérinaire doit être consulté au moins tous les 6 mois pendant la prise d'un aliment diététique vétérinaire.
- Un avis vétérinaire doit être demandé immédiatement si l'état de l'animal se détériore pendant l'alimentation.
- En sélectionnant et en insérant l'aliment diététique sélectionné dans le panier, vous confirmez que vous avez lu et compris les instructions exposées.

14. Protection des données

Pour savoir comment et dans quelle mesure nous collectons, traitons et utilisons vos données à caractère personnel, veuillez vous reporter à notre politique de confidentialité.

15. Droits d'image

Tous les droits sur le contenu disponible dans la boutique en ligne, en particulier les droits de marque et les droits d'auteur, sont détenus par nous ou nos partenaires. Vous êtes tenu d'en tenir compte et de vous engager à ne pas utiliser les contenus de notre boutique en ligne, de quelque nature qu'ils soient, au-delà de la visite ordinaire d'une boutique en ligne. La reproduction, la diffusion et/ou la publication du contenu ne sont pas autorisées sans notre consentement écrit exprès.

16. Langue du contrat - Droit applicable - Exploitant

La langue du contrat est le néerlandais/français. Seul le droit belge est applicable, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. L'applicabilité des normes obligatoires de l'État dans lequel vous avez votre résidence habituelle au moment de la conclusion du contrat n'est pas affectée par le droit choisi.

L'exploitant de la boutique en ligne est :

Fressnapf Tiernahrungs GmbH

Westpreußenstraße 32 – 38, 47809 Krefeld

Gérants : Christian Kümmel, Norbert Marschallinger, Dr. Jens Pippig

CGV boutique en ligne BE 15.01.2025

Tribunal d'instance de Krefeld HRB 5030

Numéro de téléphone : +32 3 8080447

17. Règlement en ligne des litiges - Règlement des litiges de consommation

En cas de réclamation, vous pouvez nous contacter à l'adresse électronique ou au numéro de téléphone suivants : online-shopping@maxizoo.be / +32 3 8080447

La Commission européenne a mis en place une plateforme Internet pour le règlement en ligne des litiges. Cette plateforme sert de point de contact pour le règlement extrajudiciaire des litiges relatifs aux obligations contractuelles découlant de contrats de vente conclus en ligne. Vous pouvez accéder à la plateforme en cliquant sur le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Pour la Belgique, il s'agit du Centre européen des consommateurs, situé à Hollandstraat 13, 1060 Bruxelles, odr@eccbelgium.be, tél. +3228923712

Fressnapf Tiernahrungs GmbH n'est pas tenue de participer à une procédure de règlement des litiges devant un conseil d'arbitrage de consommation et ne participe à aucune procédure d'arbitrage de consommation en vertu de la loi sur le règlement des litiges de consommation.