Conditions générales de vente de la boutique en ligne Fressnapf **2**

1. Champ d'application ... 2
2. Conclusion du contrat dans la boutique en ligne ... 2
3. Indication des prix | Validité ... 2
4. Valeur minimale de commande | Frais d'expédition ... 2
5. Retour des marchandises ... 3
6. Date de livraison et options de livraison ... 3
7. Retrait en magasin ("Click & Collect") ... 4
8. Transfert des risques ... 5
9. Défaut d'acceptation ... 5
10. Disponibilité ... 5
11. Paiement ... 5
12. Bons d'achat en ligne ... 7
13. Test de nouvelles options d'expédition gratuites ... 7
14. Garantie ... 7
15. Responsabilité ... 8
16. Protection des données ... 8
17. Droits d'image ... 8
18. Langue du contrat | Opérateur ... 8
19. Droit applicable | Juridiction compétente ... 8
20. Règlement des litiges consommateurs ... 8

Conditions générales de vente de la boutique en ligne Fressnapf

1. Champ d'application

La société Fressnapf Tiernahrungs GmbH, Westpreußenstr. 32-38, D-47809 Krefeld, ("Fressnapf"), exploite la boutique en ligne Fressnapf à l'adresse https://www.fressnapf.ch. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les commandes passées dans la boutique en ligne Fressnapf dans leur version en vigueur au moment de la commande. Votre partenaire contractuel pour les commandes passées dans la boutique en ligne Fressnapf est exclusivement Fressnapf, que la livraison soit effectuée par Fressnapf elle-même ou par un fournisseur de Fressnapf.

2. Conclusion du contrat dans la boutique en ligne

La présentation des produits dans la boutique en ligne Fressnapf ne constitue pas en soi une offre ferme de conclure un contrat de vente. Ce n'est qu'en cliquant sur le bouton "Acheter maintenant" que vous faites une offre ferme 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 votre navigateur.
Après avoir passé votre commande dans la boutique en ligne Fressnapf, vous recevrez un e-mail de confirmation (accusé de réception). Celui-ci ne constitue pas une confirmation de contrat de notre part. Le contrat avec nous n'est conclu que lorsque nous déclarons accepter l'offre. La déclaration d'acceptation de l'offre a lieu lorsque nous vous confirmons l'envoi de la marchandise par e-mail dans les sept (7) jours ouvrables suivant la réception de la commande (confirmation d'expédition) ou lorsque nous vous informons par e-mail que la marchandise peut être retirée dans l'un de nos magasins dans les sept (7) jours ouvrables suivant la réception de la commande Click & Collect (section 7) (notification de retrait). Si vous ne recevez pas de confirmation d'expédition ou de notification de retrait dans le délai susmentionné, aucun contrat n'est conclu avec nous et vous n'êtes plus lié par votre offre de contrat. Dans ce cas, toutes les prestations déjà fournies vous seront immédiatement remboursées. 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. Indication des prix | Validité

Les prix indiqués dans la boutique en ligne Fressnapf sont des prix en francs suisses (CHF) et incluent la TVA.

4. Valeur minimale de commande | Frais d'expédition

Une valeur minimale de commande (valeur des marchandises) de CHF 19.- ainsi qu'une valeur maximale de commande (valeur des marchandises) de CHF 3.000.- s'applique à votre commande dans la boutique en ligne. L'expédition s'effectue par **la Poste** . Le montant des frais d'expédition dépend de la valeur de la commande et de la vitesse de livraison.

- **Livraison standard :** Votre livraison sera effectuée dans un délai de 2 à 4 jours ouvrables. Pour une commande d'un montant inférieur à CHF 69.00, les frais de livraison s'élèvent à CHF 6.90. À partir d'un montant de commande de CHF 69.00, votre commande est livrée gratuitement.
- **Livraison Express :** Votre livraison sera effectuée dans un délai d'un jour ouvrable pour les commandes passées avant 14 heures du lundi au vendredi. Remarque : Pour le mode de livraison Express, la livraison est effectuée du lundi au vendredi. Pour une commande d'un montant inférieur

à CHF 69.00, les frais de livraison s'élèvent à CHF 8.90. À partir d'un montant de commande de CHF 69.00, les frais de livraison s'élèvent à CHF 2.00.

- **Expédition par transporteur :**
  Les livraisons par transporteur concernent les envois de marchandises encombrantes ou les commandes dont le poids total atteint 180 kg ou comprenant 6 colis ou plus. La livraison est effectuée par le transporteur. Les frais d'expédition s'élèvent à CHF 6.90.

Les frais d'expédition supplémentaires vous seront indiqués au cours du processus de commande. Veuillez noter que la "valeur des marchandises" correspond au prix incluant la TVA après déduction des remises et hors frais d'expédition. Veuillez noter que ces informations sont valables uniquement pour les articles disponibles en stock.

5. Retour des marchandises

Si vous n'êtes pas satisfait de la marchandise, vous avez la possibilité de nous la renvoyer dans un délai de 30 jours à compter de sa réception. Si vous souhaitez retourner des articles de votre commande dans la boutique en ligne Fressnapf, nous vous proposons les options de retour suivantes :

5.1. Options de retour pour les commandes passées dans la boutique en ligne Fressnapf

Pour retourner la marchandise, vous devez effectuer l'enregistrement de votre retour via le service pick@home. L'enlèvement du retour s'effectue ensuite à l'heure convenue. **Important** : le bon de livraison doit toujours être joint à la marchandise retournée. A défaut, l'attribution de la commande et le remboursement correspondant ne peuvent être garantis. La marchandise doit être prête à être expédiée par vos soins sous forme de colis, et doit être emballée de manière sûre.

Procédure de retour avec pick@home

1. Remplissez les champs correspondants en cliquant sur ce lien (un bloqueur de pop-up s'affiche parfois après l'ouverture du lien vers pick@home, lequel doit être désactivé pour être redirigé vers la page en question).
2. Convenez du lieu et de l'heure, le retour sera collecté sur rendez-vous.
3. Lors de la collecte, la Poste apporte l'étiquette de retour créée, étiquette le colis et emporte celui-ci.

5.2. Particularités des livraisons par transporteur

Pour les marchandises volumineuses, comme par exemple les aquariums, qui vous ont été livrées par une entreprise de transport, nous vous prions de vous adresser à notre service clientèle pour le retour. Vous pouvez les joindre au numéro de téléphone suivant pour la Suisse : 0041 445830933 (du lundi au vendredi, de 08:00 à 17:00) ou par e-mail à l'adresse : service.clientele@maxizoo.ch.

6. Date de livraison et options de livraison

Dans la mesure où nous indiquons des délais de livraison sur la page de la marchandise concernée dans la boutique en ligne Fressnapf, il s'agit de délais de livraison approximatifs qui ne sont pas contraignants. Les délais de livraison contraignants doivent être convenus par écrit. Les dates de livraison que vous indiquez ne nous engagent que si nous les confirmons expressément par écrit. Dans le cas contraire, aucune date de livraison n'est réputée avoir été convenue. Le délai de livraison convenu commence à la date de la confirmation de la commande. Le délai est respecté si l'objet de la livraison est expédié avant l'expiration du délai. Le cas échéant, le délai de livraison est prolongé du temps nécessaire pour que vous nous transmettiez les données et les documents nécessaires à l'exécution de la commande. Le délai de livraison est également prolongé de manière appropriée en cas de survenance de circonstances qui ne nous sont pas imputables, ainsi qu'en cas de retard de livraison dû à un cas de force majeure. Nous sommes en droit de procéder à des livraisons

partielles, à moins qu'il n'en ait été expressément convenu autrement. Les obligations de paiement (section 11), le transfert des risques (section 8) et les obligations de garantie (section 14) s'appliquent aux livraisons partielles comme des livraisons indépendantes. Les livraisons sont limitées aux adresses de livraisons situées en Suisse et dans la Principauté du Lichtenstein, et, dans le cas du Click & Collect (section 7), à des magasins Fressnapf situés en Suisse.

7. Retrait en magasin ("Click & Collect")

Au lieu de la livraison, nous vous proposons de récupérer vos articles dans l'un de nos magasins grâce au service "Click & Collect". Ce service vous permet de demander à ce que les articles que vous avez commandés soient mis à disposition dans un magasin Fressnapf de votre choix et de venir les récupérer.

7.1 Préparation de commande en magasin ("Picking")

Si tous les articles de votre commande sont disponibles dans le magasin Fressnapf que vous avez choisi, ils seront préparés par nos équipes ("Picking") et mis à votre disposition pour le retrait. Dans ce cas, vous pourrez généralement retirer votre commande dans un délai d'un à trois (1 à 3) jours ouvrables (lun-ven) suivant la commande. Vous serez informé par e-mail dès que votre commande sera prête à être retirée.

7.2 Expédition depuis l'entrepôt

Si certains articles de votre commande ne sont pas disponibles dans le magasin Fressnapf que vous avez choisi, la commande complète sera expédiée depuis notre entrepôt vers le magasin que vous avez indiqué. La livraison au magasin prend généralement deux à trois (2 à 3) jours ouvrables (lun-ven). Vous serez informé par e-mail dès que votre commande sera arrivée au magasin et sera prête à être retirée.

7.3 Retrait Click & Collect (applicable à la préparation en magasin et à l'expédition depuis l'entrepôt)

Dès que votre marchandise est prête à être retirée, vous serez informé par e-mail à l'adresse que vous avez indiquée. Vous avez alors la possibilité de retirer la marchandise dans l'espace service client du magasin Fressnapf que vous avez choisi, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables (lun-ven) à compter de la réception de la notification de retrait. Si, en tant qu'acheteur, vous ne pouvez pas retirer vous-même la marchandise, vous avez la possibilité de demander à une autre personne de le faire. Cette personne a besoin de votre nom et de la notification de retrait pour retirer la marchandise en magasin ; si elle présente ces documents, la remise à cette personne est considérée comme autorisée par vous.

7.4 Articles manquants

Si certains articles de votre commande ne sont pas disponibles dans notre entrepôt, nous vous en informerons par e-mail et annulerons ces articles de votre commande Click & Collect. Les articles disponibles restants seront livrés au magasin que vous avez indiqué, et le montant des articles non disponibles vous sera remboursé. La livraison en magasin prend généralement deux à trois (2-3) jours ouvrables (lun-ven).

7.5 Rappel et résiliation de la part de Fressnapf

Si vous ne retirez pas la marchandise dans le magasin Fressnapf que vous avez désigné dans les trois (3) jours ouvrables (lun-ven) suivant la réception de la notification de retrait, Fressnapf vous rappellera par e-mail votre droit de retirer la marchandise et vous accordera un délai supplémentaire de trois (3) jours ouvrables (lun-ven). Si vous laissez passer ce délai supplémentaire, Fressnapf est en droit de résilier le contrat (annulation). Toute contrepartie déjà reçue vous sera remboursée immédiatement.

7.6 Retour des marchandises

Nous accordons un droit de retour de trente (30) jours après la réception de la marchandise. Les retours peuvent être effectués dans le magasin où vous avez retiré la marchandise ou par courrier. La procédure à suivre pour les retours de marchandises par courrier est décrite à la section 5. Dès réception de la marchandise, vous recevrez par e-mail une confirmation de la marchandise retournée, du montant crédité et du type de remboursement. Le remboursement sera effectué via le mode de paiement initial.

Pour toute question concernant les commandes Click & Collect, vous pouvez contacter le service d'assistance Webhelp (Customer Care). Vous trouverez également toutes les informations (par exemple sur le retrait ou le retour des marchandises) dans la FAQ de notre boutique en ligne.

8. Transfert des risques

Le risque vous est transféré dès que le colis a été remis à la personne chargée du transport ou au prestataire de services d'expédition ou dès que l'envoi a été retiré comme décrit ci-dessus. Si l'expédition est retardée ou rendue impossible sans que nous en soyons responsables, le risque vous est transféré au moment de l'avis de mise à disposition pour l'expédition. La prise en charge des frais de transport par Fressnapf Tiernahrungs GmbH, convenue au cas par cas, n'a aucune influence sur le transfert des risques.

9. Défaut d'acceptation

Si vous refusez de réceptionner les marchandises livrées après une mise en demeure et l'expiration du délai de grâce qui vous a été accordé ou si vous déclarez ne pas accepter les marchandises, nous pouvons refuser d'exécuter le contrat et réclamer des dommages et intérêts pour inexécution. Fressnapf Tiernahrungs GmbH est en droit d'exiger, à titre de dommages et intérêts, soit une somme forfaitaire de 25% du prix d'achat convenu, soit la réparation du dommage effectivement subi.

10. 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 vous rembourserons immédiatement tout paiement déjà reçu pour cet article.

11. Paiement

Vous pouvez payer par facture, carte de crédit, PayPal ou TWINT . Dans certains cas, nous nous réservons le droit de ne proposer que certains modes de paiement. 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 e-mail n'est enregistrée, la facture vous sera envoyée par courrier postal.

11.1 Paiement par facture

En cas de paiement par facture (Riverty), nous avons transféré nos comptes débiteurs à Riverty Bank S.A. Riverty est un produit de Riverty Bank S.A., 43, boulevard Pierre Frieden L-1543 Luxembourg. Riverty se charge pour nous de l'ensemble du traitement de vos opérations de paiement. Nous vous informons ici que nous cédons la créance résultant de votre achat à Riverty et que le paiement doit donc être effectué à Riverty.

Vous recevrez toutes les informations essentielles, telles que l'échéance et les informations sur le compte, de Riverty par e-mail. Vous trouverez ici les conditions générales complètes et détaillées applicables aux achats avec un moyen de paiement Riverty ainsi que d'autres informations.

Les factures doivent être payées à Riverty dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de la marchandise, en indiquant le numéro de facture. Si vous ne payez pas dans ce délai, vous serez en demeure de paiement. Dans ce cas, nous nous réservons le droit, par l'intermédiaire de Riverty, de vous facturer des frais de rappel en plus du montant de la facture. Le premier rappel vous est adressé après 30 jours et est assortie de frais de rappel d'un montant de CHF 9,50. Le deuxième rappel vous est adressé après 45 jours et est assorti de frais de rappel également d'un montant de CHF 9,50. Après réception de ce dernier rappel, le montant dû (y compris les intérêts de retard et les frais de rappel) doit être payé dans les 5 jours, faute de quoi les créances seront transmises à une entreprise de recouvrement. L'envoi du premier rappel se fait par e-mail, et à partir du deuxième rappel, par courrier postal.
Remarque : Les coordonnées bancaires de Riverty vous seront transmises avec l'e-mail de facturation que vous recevrez de Riverty. Veuillez utiliser exclusivement ces coordonnées pour payer votre facture. Pour toute question, vous pouvez contacter le centre de service de Riverty par e-mail : customercare@riverty.de.

11.2 Paiement par carte

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

En cas de paiement par carte, des frais supplémentaires peuvent être facturés par votre banque. Nous n'avons malheureusement aucune influence sur ces frais. Veuillez vérifier cela au préalable dans la liste de prix et de services de votre banque ou de l'émetteur de votre carte de paiement pour les transactions financières à l'étranger.

11.3 Paiement par PayPal

Si vous vous êtes enregistré chez nous avec un compte client (Fressnapf Account), vous avez la possibilité de payer nos services et nos marchandises au moyen de la fonction Reference Transaction (également appelée "Autorisation & Encaissement"), de PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg (ci-après : PayPal). L'utilisation de ce moyen de paiement nécessite l'émission d'une autorisation de prélèvement pour le compte PayPal que vous avez choisi dans ce contexte en faveur de Fressnapf. En utilisant cette fonction, vous nous autorisez à prélever à l'avenir les paiements dus par vous, en une seule fois ou de manière récurrente (à intervalles réguliers ou irréguliers), sur le compte PayPal sélectionné.

Pour pouvoir utiliser ce moyen de paiement, vous devez être enregistré auprès de PayPal, vous légitimer avec vos données d'accès et confirmer une seule fois l'ordre de paiement qui nous est donné dans la rubrique "Paiement par débit marchand". Vous serez alors redirigé vers un site Internet de PayPal initial dans le cadre du processus de commande dans notre boutique en ligne. En confirmant la fonction de paiement correspondante, vous nous autorisez à débiter directement le compte PayPal concerné. Parallèlement, PayPal se charge de mettre à disposition les montants que nous avons demandés par le biais d'une procédure de prélèvement automatique conformément aux conditions d'utilisation de PayPal. En règle générale, le compte PayPal est débité le jour même pour le traitement des paiements en notre faveur. Il n'est toutefois pas exclu que nous ne prélevions qu'une partie du montant de la créance dans un premier temps, puis la totalité de la créance à une date ultérieure.

Vous avez la possibilité de modifier à tout moment l'autorisation de prélèvement que vous avez donnée en faveur de Fressnapf dans votre profil PayPal sous la rubrique "Paiements par prélèvement commerçant" ou de révoquer cette autorisation avec effet pour l'avenir.

Si vous commandez chez nous en tant qu'invité, vous ne disposez pas de la fonction PayPal Reference Transaction. Vous pouvez toutefois continuer à payer avec PayPal. Ce paiement par PayPal est pratique et sécurisé. Vous pouvez payer très facilement en deux clics. Comme tout client PayPal, vous bénéficiez également de la protection des acheteurs PayPal avec cette option. PayPal n'est disponible comme moyen de paiement que dans la boutique en ligne Fressnapf.

11.4 Paiement par TWINT

En cas de paiement par TWINT, après avoir passé votre commande dans la boutique en ligne Fressnapf, vous serez redirigé vers le prestataire de services de paiement TWINT (TWINT AG Stauffacherstrasse 41, 8004 Zurich, Suisse), où vous pourrez autoriser le paiement du montant de la commande. Pour ce faire, vous devez être enregistré auprès de TWINT et disposer d'un compte bancaire associé à votre compte. L'opération de paiement sera alors immédiatement et automatiquement exécutée par TWINT. Vous recevrez plus d'informations au cours du processus de commande.

11.5 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.

12. Bons d'achat en ligne

L'échange de bons d'achat 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 vous seront communiquées séparément dans le cadre du processus d'attribution du bon d'achat. Un seul bon d'achat en ligne peut être utilisé par achat. Celui-ci 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 de marchandises seront appliquées proportionnellement à la valeur du retour.

13. Test de nouvelles options d'expédition gratuites

Fressnapf teste l'utilisation de nouvelles options d'expédition dans certaines régions sélectionnées par code postal. Si votre commande se situe dans l'une de ces régions et que votre marchandise convient à nos nouvelles options d'expédition, vous pourriez recevoir un e-mail vous en informant. Cet e-mail contient un numéro de service gratuit qui vous permet 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.

14. Garantie

Sauf convention expresse contraire, vos droits de garantie sont régis par les dispositions du contrat de vente selon le droit suisse. Si les articles livrés présentent des défauts matériels ou de fabrication évidents ou des

dommages liés au transport, vous devez immédiatement nous en informer ou informer le collaborateur de la société de livraison qui livre les articles. L'absence de notification des défauts n'a pas conséquences sur vos droits à notre égard, mais elle nous aide à faire valoir nos propres droits à l'encontre du transporteur, de l'assurance transport ou de nos fournisseurs.

15. Responsabilité

Fressnapf Tiernahrungs GmbH exclut toute responsabilité pour les dommages dans la mesure où la loi le permet. Cela vaut également pour les prétentions en responsabilité extracontractuelle. La responsabilité obligatoire en cas de dol ou de faute grave, ainsi que la responsabilité du fait des produits et en cas de lésions corporelles et de décès sont réservées. Les aliments diététiques vétérinaires ne doivent être utilisés que sur recommandation et sous la surveillance régulière du vétérinaire de famille. Le vétérinaire de famille doit être consulté régulièrement (tous les 6 mois) pendant l'alimentation pour des examens de contrôle et immédiatement en cas de détérioration de l'état de santé de l'animal de compagnie. Fressnapf Tiernahrungs GmbH n'assume aucune responsabilité pour les conséquences d'une utilisation inappropriée ou non indiquée médicalement d'aliments diététiques vétérinaires.

16. Protection des données

Pour plus d'informations sur la manière dont nous collectons, traitons et communiquons vos données personnelles à des tiers, veuillez consulter notre déclaration de protection des données.

17. Droits d'image

Tous les droits relatifs aux contenus accessibles via la boutique en ligne, en particulier les droits de marque et les droits d'auteur, nous appartiennent ou appartiennent à 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 habituelle d'une boutique en ligne. Il est notamment interdit de reproduire, de diffuser et/ou de publier des contenus sans notre autorisation écrite expresse.

18. Langue du contrat | Opérateur

La langue du contrat est le français ou l'allemand.
L'exploitant de la boutique en ligne est:
Fressnapf Tiernahrungs GmbH
Westpreußenstraße 32 - 38, 47809 Krefeld, Allemagne
Membres de la direction : Mikko Forsström, Marius Lückemeyer, Norbert Marschallinger, Florian Wieser

19. Droit applicable | Juridiction compétente

Le droit suisse est applicable à la relation juridique entre le magasin en ligne Fressnapf et le client, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Le for juridique pour les personnes physiques est le siège de Fressnapf Tiernahrungs GmbH ou le domicile du client. Pour les personnes morales, le siège de Fressnapf Tiernahrungs GmbH est le for exclusif.

20. Règlement des litiges consommateurs

Fressnapf Tiernahrungs GmbH n'est pas tenue de participer à une procédure de règlement des litiges devant un organisme de conciliation des consommateurs et ne participe pas non plus aux procédures de conciliation des consommateurs conformément à la loi sur le règlement des litiges de consommation.

Streitschlichtung Verbraucher