Conditions générales de vente applicables dans la boutique en ligne de Maxi Zoo.fr **2**

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. Mode de livraison 3
6. Retours 4
7. Paiement 4
8. Bons de réduction 5
9. Garanties légales 6
10. Droit de propriété intellectuelle 6
11. Reponsabilité 7
12. Langue du contrat | loi applicable 7
13. Règlement en ligne des litiges | médiateur de la consommation 7
14. Contact 8

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
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. Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation en ligne via le formulaire dédié : https://www.maxizoo.fr/withdrawal/ Si vous utilisez cette fonctionnalité, nous vous enverrons immédiatement un accusé de réception sur un support durable (par e-mail), précisant le contenu de votre déclaration de rétractation ainsi que la date et l'heure de sa réception.

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. Mode de livraison

Vous pourrez choisir entre différents modes de livraison, lors de la validation de votre panier, avant de procéder au paiement en ligne de votre commande.

Click & Collect

- **Livraison en magasin (2-3 jours)** : Sous réserve que cette option soit applicable à votre panier, les produits seront livrés dans le magasin que vous aurez sélectionné selon ceux proposés lors de la validation du panier. Vous recevrez un email de confirmation vous informant de la disponibilité de votre commande en magasin. Tout retrait d'une commande fera l'objet d'une vérification d'identité. Votre commande pourra être disponible dans un délai de 2 à 3 jours. Vous disposerez de cinq (5) jours pour aller retirer votre commande, à défaut votre commande sera retournée et vous serez remboursé du montant de votre commande sous quatorze (14) jours.

- **Retrait en magasin (1-3 jours)** : Sous réserve que cette option soit applicable à votre panier, et notamment que le magasin sélectionné dispose du stock suffisant des produits sélectionnés, vous pourrez retirer votre commande dans le magasin sélectionné dans un délai de 1 à 3 jours. Vous recevrez un email de confirmation vous informant de la disponibilité de votre commande en magasin. Tout retrait d'une commande fera l'objet d'une vérification d'identité. Vous disposerez de cinq (5) jours pour aller retirer votre commande, à défaut votre commande sera annulée et vous serez remboursé du montant de votre commande sous quatorze (14) jours.
    - Veuillez consulter notre FAQ sur notre site en ligne si vous avez des questions relatives au Click and Collect.

Livraison à domicile : Les produits seront livrés à votre domicile en France métropolitaine (hors Corse) selon les modalités de livraison standard et selon les délais de livraison indiqués lors du processus de commande et sur notre site internet : https ://www.maxizoo.fr/service/livraison-et-paiement/.

Livraison en point relais : Les produits seront livrés dans le point relais que vous aurez sélectionné et selon les délais de livraison indiqués lors du processus de commande et sur notre site internet : https ://www.maxizoo.fr/service/livraison-et-paiement/.

Frais de livraison
Le montant de commande minimum est de 19,00 EUR (hors frais de livraison).
Si vous optez pour le Click & Collect (avec un retrait dans l'un de nos magasins Maxi Zoo en France), les frais de livraison sont totalement gratuits.
Pour toute livraison en Point Relais, les frais de livraison s'élèvent à 3,99 € par commande. Si la valeur des produits est égale ou supérieure à 49,00 €, la livraison en Point Relais est gratuite.
Pour toute livraison à domicile, les frais de livraison s'élèvent à 5,99 € par commande. Si la valeur des produits est égale ou supérieure à 69,00 €, la livraison à domicile est gratuite. Par « valeur des produits », on entend le prix des produits toutes taxes comprises, hors frais de livraison et déduction faite de toute remise.

Pour les commandes dont le poids total dépasse 31 kg, deux colis ou plus seront expédiés en fonction du poids (poids maximal par colis : 31 kg). Un supplément fixe de 3,99 € sera appliqué pour couvrir les frais d'expédition supplémentaires.

6. Retours

En plus du droit de rétractation prévu par la loi, il vous est possible de retourner les produits dans un délai de trente (30) jours après leur réception s'ils ne vous conviennent pas, sous réserve qu'ils n'aient pas été utilisés, ouverts et qu'ils disposent de leurs étiquettes d'origine. Si vous souhaitez nous retourner des produits commandés dans notre Boutique en ligne, veuillez respecter les modalités de retour décrites ci-dessous. Vous pouvez déposer les produits commandés dans un point de collecte DPD / Chronopost: https://www.dpd.fr/recherche-relais.

Veuillez utiliser l'étiquette de retour que vous trouverez dans votre colis pour les retours. Maxi Zoo / Fressnapf ne prendra pas en charge les frais liés à un autre mode de retour. Vous êtes tenus d'utiliser l'étiquette de retour qui se trouve dans le colis et/ou retourner la commande à l'adresse de l'entrepôt de provenance des produits. 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. En cas de Click & Collect, vous êtes tenus de retourner le bien dans le magasin où vous avez retiré votre commande. Le prix d'achat sera remboursé sur le moyen de paiement ayant servi pour payer la commande.

7. 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.

7.1. 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. Vous pouvez payer par Carte Bancaire (CB), VISA ou par MasterCard.

7.2 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 Luxemburg (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.

7.3 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.

8. Bons de réduction

L'utilisation de bons de réduction en ligne est soumise aux conditions applicables à ces bons, et notamment les conditions relatives au montant, à la quantité minimum de commande, à la durée de validité, etc. Ces conditions vous sont précisées au moment de son émission. Vous ne pouvez utiliser qu'un seul bon par commande. L'utilisation d'un bon de réduction n'est pas cumulable avec d'autres remises. Les remises ne peuvent pas faire l'objet d'un remboursement ou être accordées rétroactivement. Toute revente de bons de réduction est interdite. Si les produits sont retournés, les remises sont imputées proportionnellement sur la valeur du produit retourné.

9. Garanties légales

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale. Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien. Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur. Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Pour plus d'informations concernant vos droits relatifs à la garantie légale et aux garanties commerciales, veuillez consulter notre page dédiée : "Garantie légale et garantie commerciale du fabricant".

10. Droit de propriété intellectuelle

Nous ou nos partenaires détenons l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents au contenu de notre Boutique en ligne. Vous êtes tenu de les respecter et en conséquence vous vous engagez à n'utiliser aucun contenu de notre Boutique en ligne, de quelque nature et de quelque manière que ce soit, et notamment de dupliquer, de distribuer et/ou de publier nos contenus sans notre consentement exprès par écrit

11. Reponsabilité

Rien dans les présentes Conditions générales de vente n'exclut ou ne limite notre responsabilité pour :

- le décès ou les dommages corporels causés par notre négligence ;
- fraude ou déclaration frauduleuse ; ou
- toute matière à l'égard de laquelle il serait illégal d'exclure ou de limiter notre responsabilité.

En cas de manquement à nos obligations, nous serons responsables des pertes ou des dommages que vous subirez et qui sont le résultat prévisible de notre violation des Conditions générales de vente ou de notre négligence, mais nous ne serons pas responsables des pertes ou des dommages qui ne sont pas prévisibles. Une perte ou un dommage est prévisible s'il s'agit d'une conséquence évidente d'un manquement contractuel ou s'il a été envisagé par les parties au moment où les Conditions générales de vente sont devenues contraignantes. Maxi Zoo ne sera pas responsable des pertes ou dommages résultant de ou liés à votre utilisation des produits qui n'est pas conforme aux présentes conditions ou au droit applicable et en cas de force majeure. Aucune disposition des présentes Conditions générales de vente n'affecte vos droits tels que prévus par la loi applicable.

12. Langue du contrat | loi applicable

La langue du contrat est le français. La loi applicable est la loi allemande à l'exclusion des dispositions 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.

13. Médiateur de la consommation

Selon l'article L. 612-1 du Code de la consommation " le 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." Ceci 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 client. Si votre problème n'est 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 client.

Conformément aux dispositions des articles L 611-1 et R 612-1 et suivants du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges : Lorsque le consommateur a adressé une réclamation écrite au professionnel et qu'il n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux mois, il peut soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation. Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale. Le médiateur MCP MEDIATION peut être saisi directement en ligne grâce à un formulaire à : www.mcpmediation.org ou Lien vers le formulaire

ou par courrier :
MÉDIATION DE LA CONSOMMATION & PATRIMOINE
12 Square Desnouettes
75015 PARIS

Vous y trouverez notamment les coordonnées du Centre européen des consommateurs France et des informations sur l'assistance mise à la disposition des consommateurs pour le règlement extrajudiciaire de tels litiges.

14. Contact

Notre service client est joignable au numéro 04 81 68 28 06 du lundi au samedi, entre 08 h 00 et 20 h 00 – appel gratuit uniquement à partir du réseau fixe français ou d'un réseau mobile français).