



Conditions Générales de Vente applicables aux consommateurs

1. Champ d'application ^

Ces Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les commandes passées sur la boutique en ligne www.bitiba.fr (<https://www.bitiba.fr/>), gérée par la société bitiba GmbH, Herzog-Wilhelm-Straße 18, 80331 München, Allemagne (ci-après dénommée : bitiba).

2. Procédure de commande, conclusion du contrat, limite de quantités et revente ^

1. Procédure de commande, conclusion du contrat, limite de quantités et revente

- bitiba propose à ses clients un large choix d'articles destinés aux animaux domestiques. Le client accède aux détails concernant le produit comme sa présentation, ses dimensions ou son goût, en cliquant sur les produits ou les désignations d'articles. Le produit est placé dans le panier virtuel en entrant la quantité demandée et en cliquant sur l'icône du panier.
- Lorsqu'il clique sur le bouton "mon panier" dans la boutique en ligne, en haut à droite de l'écran, le client accède à une page récapitulative et peut vérifier à tout moment quels articles se trouvent dans son panier virtuel et si nécessaire, procéder à des changements.
- Si le client souhaite terminer ses achats, il peut poursuivre la procédure en cliquant sur le bouton "Passer commande". Les clients déjà enregistrés peuvent entrer ici leur nom d'utilisateur et leur mot de passe afin d'utiliser automatiquement leurs informations sauvegardées pour passer leur commande. Le client peut aussi s'enregistrer en tant que nouveau client et créer un compte-client ou poursuivre ses achats sans recourir à un compte de client. Dans ce cas, le client doit entrer les informations relatives à son adresse et à sa facture, sur la page suivante.
- En cliquant une nouvelle fois sur le bouton "suivant", le client parvient à l'avant-dernière étape de la commande "Aperçu". Le client obtient alors un relevé de sa commande avec la mention du prix (TVA légale comprise) ainsi que des renseignements sur le service et les frais de livraison.
- La commande est terminée dès que le client clique sur le bouton "Confirmer la commande". Une offre ferme est alors remise.

2. Conclusion du contrat

a. Notre boutique en ligne ne propose que des produits destinés à un usage domestique et privé. Vous acceptez donc de ne pas les utiliser à des fins commerciales, d'affaires ou de revente. Les offres proposées sur le site www.bitiba.fr (<https://www.bitiba.fr/>), ne sont de fait pas destinées aux entreprises. Les entreprises sont des personnes physiques ou morales ou une société de personnes juridiquement reconnue qui, en effectuant une transaction juridique, exercent une activité commerciale ou une activité professionnelle indépendante.

b. Les photographies de l'assortiment de produits sur la boutique en ligne permettent seulement de les visualiser, elles ne sont en aucun cas des offres d'achat fermes. Le client fait quant à lui, une offre ferme de conclusion d'un contrat de vente dès lors qu'il termine le processus de commande en cliquant sur le bouton "Passer commande". Le client reçoit alors un accusé de réception de commande automatique par courrier électronique (confirmation de commande). Cette confirmation de commande ne constitue pas encore une acceptation de l'offre. Le contrat avec bitiba n'est conclu que lorsque bitiba expédie le produit commandé au client et confirme l'expédition au client par courrier électronique (confirmation d'expédition).

c. Nonobstant le point 2.2.b., si le client choisit de payer à l'avance, un contrat est déjà conclu lorsque bitiba envoie les informations relatives au paiement. Ces informations de paiement sont envoyées au client dans les 24 heures suivant la passation de la commande. La confirmation de la commande ne constitue pas une information de paiement. En cas de paiement anticipé, le montant de la facture est exigible à la réception de l'information de paiement et doit être payé dans les 7 jours suivant la réception, par virement bancaire sur l'un des comptes mentionnés au point 8.1.b.. La réception du montant de la facture sur notre compte est déterminante pour le respect du délai de paiement. Si aucun paiement n'est enregistré sur l'un des comptes mentionnés au point 8.1.b. après 7 jours, la commande sera automatiquement annulée.

Le délai de traitement d'un virement par nos services est de 3 jours.

d. La langue du contrat est le français.

3. Texte du contrat

Le texte du contrat est conservé par bitiba jusqu'au traitement complet de la commande, après quoi il est archivé pour être conservé conformément au droit fiscal et commercial. Dès réception de la commande par bitiba, l'acheteur recevra un e-mail de confirmation séparé de bitiba contenant les éléments essentiels du contrat, y compris les conditions générales de vente en vigueur au moment de la conclusion du contrat. Si vous perdez les documents relatifs à vos commandes, veuillez nous contacter. Nous vous enverrons volontiers une copie de vos données de commande.

4. Limitation de la quantité, valeur maximale de la commande, revente commerciale

Les produits ne sont vendus qu'en quantités habituelles pour un usage domestique et uniquement à des personnes majeures. Il vous est interdit d'acheter de la marchandise à des fins de revente. bitiba se réserve le droit de refuser ou d'annuler votre commande si tout porte à croire que votre achat est effectué à cette fin.

5. Numéro de téléphone du Client

Dans le bon de commande, bitiba peut solliciter, de manière facultative, la possibilité pour le client de communiquer son numéro de téléphone afin de faciliter la livraison et de notifier la livraison lorsque cette

dernière a été effectuée. bitiba ne procède à aucune opération de démarchage téléphonique. Le client est informé, conformément à l'article L223-2 du code de la consommation de la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique à partir du lien suivant : <https://www.bloctel.gouv.fr> (<https://www.bloctel.gouv.fr>).

3. Prix et frais de livraison

Tous les prix incluent la TVA légale et les autres éléments de prix et s'entendent hors frais d'expédition. Veuillez consulter [cette page \(https://www.bitiba.fr/info/about/shippingcosts\)](https://www.bitiba.fr/info/about/shippingcosts), pour connaître les frais et les modalités de livraison dans les différents pays. Si vous commandez des produits auprès de bitiba pour une livraison en dehors de l'UE, vous pouvez être soumis à des droits et taxes à l'importation qui seront prélevés une fois que le colis aura atteint la destination indiquée. Tous les frais supplémentaires de dédouanement sont à votre charge. Nous n'avons aucun contrôle sur ces frais. Les réglementations douanières varient considérablement d'un pays à l'autre, vous devez donc contacter votre bureau de douane local pour plus d'informations.

4. Livraison

Le délai de livraison est de 2 à 5 jours ouvrés sauf si un délai différent est mentionné dans l'offre. Des informations sur les **Frais et délais de livraison** (<https://www.bitiba.fr/content/shippingcosts>) sont disponibles sur ce lien.

Si tous les produits commandés ne sont pas en stock, bitiba est autorisée à effectuer des livraisons partielles à ses frais, si cette mesure est envisageable pour le client.

Dans le cas où bitiba ne pourrait pas livrer le produit commandé parce que bitiba ne serait pas livrée par ses fournisseurs pour des raisons dont elle ne pourrait être tenue pour responsable, bitiba pourrait se rétracter du présent contrat. Dans ce cas, bitiba en informera immédiatement le client et lui proposera un produit comparable. Si aucun produit comparable n'est disponible ou si le client ne souhaite pas que ce produit lui soit livré, bitiba lui remboursera immédiatement les montants déjà payés.

Sont exclus de la zone de livraison : les DOM-TOM et les pays étrangers. De plus, les livraisons à des adresses militaires, postes restantes et autres points de retrait sont impossibles. bitiba a sélectionné GLS France et ses partenaires locaux comme mode de livraison.

Si les articles livrés ont été endommagés pendant le transport, le service-clients de bitiba doit en être informé le plus rapidement possible. bitiba aura ainsi la possibilité d'adresser des réclamations au transporteur ou à l'assurance-transport. Si le client ne déclare pas une avarie de transport, cette négligence n'aura aucune répercussion sur ses droits légaux à la garantie.

Afin de traiter les commandes le mieux possible et d'informer nos clients de façon optimale sur l'état d'avancement de leur commande, bitiba transmet l'adresse e-mail aux entreprises chargées du transport et, s'il a été indiqué, le numéro de téléphone des clients (en cas de livraison par transporteur). bitiba y voit non seulement l'intérêt du client mais aussi son propre intérêt pour établir une relation équilibrée, sachant que les entreprises chargées du transport se sont solennellement engagées à protéger les données personnelles et à ne les utiliser qu'en tant qu'informations de transport. Vous trouverez d'autres

informations à ce sujet dans la rubrique [Informations relatives à la protection des données personnelles](https://www.bitiba.fr/info/legal/privacy) (<https://www.bitiba.fr/info/legal/privacy>).

5. Réserve de propriété

Les produits demeurent la propriété de bitiba jusqu'à leur paiement intégral. Il est interdit de mettre les produits en gage, de les remettre à titre de garantie, de les transformer ou de les modifier avant le transfert de propriété, sans l'autorisation de bitiba.

6. Droit de rétractation

Les clients sont des consommateurs et disposent à ce titre, d'un droit de rétractation de quatorze jours. Est appelée "consommateur", toute personne physique qui accomplit un acte juridique dans un but qui ne peut être imputé ni à son activité professionnelle industrielle ou commerciale ni à son activité professionnelle artisanale ou libérale. Les réglementations suivantes relatives au droit de rétractation et à son exclusion, sont applicables. Pour toute autre question sur la rétractation, le client peut s'adresser au **service client** (https://www.bitiba.fr/contact_us) de bitiba.

Information concernant l'exercice du droit de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif, dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour "où vous-même ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien" livré de votre commande.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) à bitiba GmbH, Herzog-Wilhelm-Straße 18 80331 München, Allemagne, téléphone : 0033-367-750-143, service@bitiba.fr). Vous pouvez utiliser le **modèle de formulaire de rétractation** (https://www.bitiba.de/bilder/3/WithdrawalForm_FINAL_bitibaFRFinal_3.pdf), mais ce n'est pas obligatoire.

Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation en ligne : [renoncer au contrat ici](https://www.zooplus.fr/contact_form/) (https://www.zooplus.fr/contact_form/). Si vous utilisez cette option en ligne, nous vous adresserons sans délai un accusé de réception sur un support durable (par e-mail), comprenant les informations relatives au contenu de la déclaration de rétractation ainsi que la date et l'heure de sa réception.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, 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 du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons refuser de vous rembourser avant d'avoir reçu les produits retournés ou avant que vous ayez fourni la preuve que vous avez renvoyé les produits, en prenant pour référence, la date la plus proche.

Vous devez nous retourner ou nous remettre les produits sans retard excessif et en tous cas, au plus tard sous quatorze jours à partir de la date à laquelle vous nous avez informés de votre rétractation, à l'adresse ci-dessous :

bitiba GmbH
Rhenus Contract Logistics Chalon
Bâtiment A
Distripôle Chalon
ZAC du Parc d'Activité du Val de Bourgogne
71100 - SEVREY

Le délai est considéré comme respecté lorsque vous nous avez envoyé les produits dans un délai de quatorze jours.

Nous prenons les frais de retour à notre charge.

Vous ne devez répondre d'une éventuelle perte de valeur des marchandises, que si cette perte de valeur est due au fait que vous avez manipulé le produit pour vérifier son état, ses caractéristiques et son fonctionnement, alors que cela n'était pas nécessaire.

Exclusion du droit de rétractation

Tout droit de rétractation est exclu pour la livraison de produits

- qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués conformément à un choix ou une spécification individuelle du consommateur ou en fonction de ses besoins personnels, pour la livraison de produits périssables ou dont la date de péremption pourrait être rapidement dépassée,
- pour lesquels tout retour est impossible pour des raisons d'hygiène ou de protection sanitaire, si leur fermeture hermétique a été retirée après la livraison,
- s'ils ont été mélangés à d'autres produits de manière indissociable en raison de leur texture, après la livraison.

Formulaire de rétractation

Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat).

— À : bitiba GmbH, Kundenservice, Herzog-Wilhelm-Straße 18, 80331 München, Allemagne
service@bitiba.fr

— Je/Nous (*) vous notifie/notifions(*) par la présente, ma/notre(*) rétractation du contrat portant sur la vente des biens (*)/pour la prestation de service (*) ci-dessous

— Votre numéro client

— Votre numéro de commande

- Commandé le (*)/reçu le (*)
- Nom du/des consommateur(s)
- Adresse du/des consommateur(s)
- Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)
- Date

(*)Rayer les mentions inutiles.

7. Garantie et responsabilité



La législation relative à la garantie s'applique.

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.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

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 douze 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 portée 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.

Le client peut formuler une demande au titre de la garantie en adressant un courrier à l'adresse suivante :

bitiba GmbH Kundenservice Herzog Wilhelm-Straße 1280331 München Allemagne

ou par courrier électronique à service@bitiba.fr

Les aliments de régime à usage vétérinaire seront utilisés sur les recommandations et la surveillance régulière de votre vétérinaire. Pendant la durée de leur consommation, votre animal devra être examiné régulièrement (tous les 6 mois) par votre vétérinaire et sans attendre, si son état de santé se détériore. Zooplus n'endosse aucune responsabilité quant aux conséquences de l'utilisation inappropriée ou sans prescription médicale, d'aliments de régime à usage vétérinaire.

Les médicaments seront utilisés sur les recommandations et la surveillance régulière de votre vétérinaire. Pendant leur utilisation, votre animal devra être examiné régulièrement par votre vétérinaire et sans attendre, si son état de santé se détériore. Zooplus décline toute responsabilité quant aux conséquences résultant de l'utilisation inappropriée ou sans prescription médicale de médicaments à usage vétérinaire.

8. Modes de paiement

1. Modes de paiement

Vous pouvez uniquement régler par carte bancaire (Mastercard, Carte Bleue, Visa ou Diners), par virement bancaire, PayPal et Apple Pay. bitiba se réserve le droit d'accepter exclusivement certains types de paiement en fonction de la commande ou du mode de livraison choisis par le client. Le paiement par chèque ou espèces n'est pas accepté.

a. Paiement par carte de crédit

Dans le cas d'un paiement par carte de crédit, le montant est débité dans la semaine suivant l'expédition des produits. Nous acceptons les paiements par carte Visa, MasterCard, American Express, Diners Club et par carte bleue.

b. Paiement par virement bancaire

Le paiement par virement bancaire est possible sur notre compte français ou sur notre compte allemand. Le montant est prélevé le lendemain de l'expédition des produits. Le délai de préavis (pré-notification) est

réduit à un jour. Si les banques facturaient des frais, bitiba se réserve le droit de les répercuter sur le client.

c. Paiement par Paypal

Vous payez directement via votre compte PayPal. Après avoir soumis votre commande, vous serez redirigé vers PayPal et y autoriserez le paiement de la valeur de la commande. Nous expédierons votre commande dès que notre compte PayPal aura été informé de votre autorisation. La livraison aura lieu en fonction du délai de livraison indiqué pour l'article. Votre compte PayPal sera débité du montant réel de la facture après déduction des remises, chèques-cadeaux, etc. immédiatement après l'autorisation.

d. Paiement avec Apple Pay

Apple Pay est disponible comme mode de paiement pour les appareils iOS sur notre application et notre boutique en ligne mobile. Vous pouvez sélectionner ce mode de paiement dans la zone de paiement. Il est accessible via Safari et vous pouvez payer à l'aide d'une carte de paiement liée. Vous payez directement via votre compte Apple. Au moment de passer commande, vous serez redirigé vers Apple pour autoriser le paiement de la valeur de la commande. La préparation de la commande débutera après l'autorisation et la validation complète du paiement. La commande sera ensuite expédiée en fonction du délai indiqué.

Le mode de paiement relié à Apple Pay sera débité du montant facturé en déduisant les éventuels remises, bons d'achat, etc. immédiatement après l'envoi de la commande.

e. Codes de réduction et codes cadeau

Lors de l'utilisation de codes promotionnels ou de cartes cadeau, les conditions d'utilisation spécifiquement applicables doivent être respectées. Les informations pertinentes se trouvent dans les conditions relatives au code ou à la carte cadeau.

f. Paiement avec Klarna

En coopération avec Klarna Bank AB (publ), Sveavägen 46, 111 34 Stockholm, Suède, nous vous proposons les moyens de paiement Klarna Paiement différé (« Klarna Pay Later ») et Klarna Paiement en plusieurs fois (« Klarna Pay Over Time »). Le paiement est effectué au profit de Klarna. Avec Klarna Paiement différé, les clients peuvent acheter leurs produits immédiatement et les régler dans un délai de 30 jours à compter de l'expédition des marchandises ou, dans le cas de prestations de services, à compter de la fourniture du service. Klarna envoie la facture par e-mail. Avec Klarna Paiement en plusieurs fois, les clients peuvent régler le montant de leur commande en mensualités. Les échéances de paiement sont définies conformément au plan de paiement présenté lors du processus d'achat et confirmé par Klarna par e-mail. Les moyens de paiement Klarna Paiement différé et Klarna Paiement en plusieurs fois ne sont pas disponibles pour toutes les offres et sont notamment soumis à une vérification de solvabilité effectuée avec succès par Klarna Bank AB (publ). Pour plus d'informations, veuillez consulter les Conditions générales d'utilisation de Klarna (<https://www.klarna.com/fr/legal/>). Des informations générales sur Klarna sont disponibles ici (lien). Vos données personnelles sont traitées par Klarna conformément à la législation applicable en matière de protection des données et comme décrit dans la Politique de confidentialité de Klarna (https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/0/fr_fr/privacy).

2. Facture

bitiba se réserve le droit d'envoyer la facture au client par voie électronique. Les factures électroniques sont envoyées au client par e-mail au format PDF. La TVA facturée ne donne pas droit à la déduction de l'impôt préalable.

3. Coordonnées bancaires

Coordonnées de notre compte allemand :

Bitiba GmbH

Domiciliation : Commerzbank München

IBAN (International Bank Account Number) : DE69 7004 0041 0224 0190 01

SWIFT (BIC) : COBADEFFXXX

9. Protection des données informatiques

bitiba prend la protection des données informatiques de ses clients très au sérieux. Vous pouvez consulter **ici** (<https://www.bitiba.fr/content/privacy>) la déclaration de protection des données informatiques.

10. Marketing et communication client

Si le client conclut un contrat avec bitiba et renseigne son adresse électronique (e-mail), bitiba a le droit d'utiliser l'adresse électronique (e-mail) du client à des fins de publipostage pour ses produits et services similaires.

Le client a le droit de s'opposer à tout moment à une telle utilisation de son adresse électronique (e-mail) en envoyant un courrier faisant part de sa volonté à **service@bitiba.fr**, sans que cela n'engendre des frais autres que les coûts de transmission selon les tarifs de base.

11. Exploitant de la boutique en ligne

bitiba GmbH Herzog-Wilhelm-Straße 18 80331 München, Allemagne représentée par son comité directeur :

M. Lionel Desclée

M. Steffen Schüller

bitiba.fr est le nom commercial de bitiba GmbH enregistré en Allemagne, sous le numéro d'immatriculation d'entreprise : Siège de la société : Munich Tribunal cantonal (TI) de Munich, N° RCS : HRB 177246 N° TVA intracommunautaire : DE 249 236 792

12. Abonnement bitiba

1. Généralités

L'abonnement bitiba (ci-après dénommé « abonnement ») permet aux clients enregistrés qui résident en France de recevoir automatiquement certains articles à une fréquence définie à l'avance sans avoir besoin de passer à chaque fois la commande manuellement. Les articles éligibles à l'abonnement sont visibles dans le menu « Aperçu » au moment d'une commande. Les articles de saison sont exclus de l'abonnement.

Les commandes ayant déjà été confirmées ou clôturées et qui contiennent un article éligible à l'abonnement peuvent être transformées en abonnement dans le compte client à la rubrique « Mes commandes » (<https://www.bitiba.fr/account>).

Toute commande automatique saisie dans le cadre d'un abonnement constitue une offre ferme de conclusion d'un contrat d'achat à bitiba. Le contrat avec bitiba n'est conclu que lorsque bitiba expédie au client l'article commandé et confirme son envoi par un second e-mail dans les cinq jours ouvrés suivant la réception de la commande automatique (confirmation d'expédition). Si le client ne reçoit pas de confirmation d'expédition dans le délai imparti, le contrat avec bitiba n'est pas conclu.

Avant de traiter une commande automatique, bitiba envoie au client un e-mail récapitulatif lui permettant de modifier ou d'annuler sa commande.

2. Remises accordées dans le cadre d'un abonnement

Pour tout abonnement souscrit, bitiba accorde une réduction sur les commandes régulières de produits éligibles à l'abonnement.

Pour plus d'informations sur les réductions et les avantages d'un abonnement, consultez notre « FAQ » (<https://www.bitiba.fr/info/about/subscription>) » dédiée à ce sujet.

La remise accordée au client dans le cadre d'un abonnement s'applique sur les produits éligibles à l'abonnement au moment du traitement de la commande. Certains éléments de l'abonnement et du produit (y compris le prix, la remise et la disponibilité) peuvent changer au fil du temps. Toute souscription à un abonnement est soumise aux informations applicables à l'abonnement et au produit concerné.

bitiba se réserve le droit de modifier à tout moment le montant de la réduction accordée dans le cadre de son abonnement. La remise accordée dans le cadre d'un abonnement ne peut pas être cumulée avec d'autres réductions.

3. Disponibilité des articles

Si un article commandé n'est pas disponible à la date d'expédition prévue, la commande correspondante est automatiquement annulée.

4. Durée, modifications et résiliation

L'abonnement n'a pas de durée minimale d'engagement. À tout moment, il est possible de modifier, de suspendre ou de résilier l'abonnement depuis son compte client à la rubrique « Mon abonnement bitiba ». bitiba peut modifier à tout moment les présentes conditions d'abonnement en publiant lesdites modifications sur le site Internet bitiba.fr et en prévenant le client à l'avance en cas de modification

importante. En décidant de garder son abonnement, le client accepte ces modifications. En cas de désaccord avec les modifications apportées à ces conditions, le client doit résilier son abonnement. Pour plus d'informations sur la procédure de résiliation d'abonnement, cliquez [ici](https://www.bitiba.fr/info/about/subscription) (<https://www.bitiba.fr/info/about/subscription>). bitiba est en droit de résilier le contrat d'abonnement par écrit ou sous forme de texte sans indication de motifs.

5. Moyens de paiement

Les articles commandés dans le cadre de votre Abo ne peuvent être réglés que par carte de crédit, ApplePay, Paypal ou Google pay. Les informations données par le client sur son compte doivent être complètes et mises à jour.

Le dernier mode de paiement que vous avez utilisé dans votre compte avant de créer l'abonnement sera utilisé pour facturer chaque commande d'abonnement.

Si le mode de paiement enregistré dans votre compte n'est pas éligible à l'abonnement, nous vous demandons de choisir un mode de paiement éligible, sinon l'abonnement sera adapté à une commande ponctuelle classique.

Si nous vous demandons de choisir un mode de paiement éligible, ce mode de paiement que vous avez spécifié lors de la création de votre abonnement sera utilisé pour facturer chaque commande d'abonnement à prix réduit.

Si nous ne sommes pas en mesure de traiter votre commande d'abonnement à l'aide du mode de paiement que vous avez fourni lors de la création de votre abonnement ou autrement, vous nous autorisez à mettre à jour votre abonnement avec un autre mode de paiement que nous avons enregistré pour vous et à utiliser ce mode de paiement pour vos commandes d'abonnement à prix réduit.

Si nous ne sommes pas en mesure de débiter le mode de paiement enregistré dans le cadre de vos commandes d'abonnement à prix réduit, votre Abo sera suspendu après trois tentatives. Vous pouvez réactiver votre abonnement à tout moment en sélectionnant un autre mode de paiement éligible.

6. Divers

Dans le cas où l'une des dispositions des présentes conditions générales d'abonnement serait jugée illégale, nulle ou inapplicable pour quelque raison que ce soit, elle n'affecterait pas la validité ni l'application des autres dispositions.

13. Programme de fidélité



Tout client qui crée un compte-client bitiba et qui passe sa première commande obtient le droit de participer gratuitement au programme de fidélité de bitiba. Vous trouverez des détails sur les conditions de participation en cliquant sur **ce lien** (https://www.bitiba.fr/info/legal/stampcard_terms).

L'adresse électronique communiquée à cet effet (adresse e-mail) est utilisée par bitiba pour informer le client sur le nombre de timbres collectés sur sa carte de fidélité et sur le bon de réduction correspondant. Le client a le droit de s'opposer à tout moment à l'utilisation de l'adresse électronique (adresse e-mail) sans avoir d'autres frais à supporter que les frais de transmission au tarif de base.

14. Modes alternatifs de règlement des différends (MARD)

Nous ne sommes ni volontaires ni tenus de participer à des procédures de règlement des litiges devant un conseil d'arbitrage des consommateurs. Néanmoins, nous nous efforçons de trouver une solution à l'amiable à tout différend avec nos clients. Si un client n'est pas satisfait de l'une de nos offres, il est invité à contacter notre service client à l'adresse service@bitiba.fr.

15. Dispositions finales

Si une clause des présentes Conditions Générales de Vente devrait être nulle, toutes les autres clauses du contrat restent valables. Seul le droit allemand s'applique, à l'exclusion de la convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM). Le choix du droit applicable s'applique uniquement dans la mesure où la protection accordée par des réglementations obligatoires du droit de l'état dans lequel le consommateur a son lieu de résidence habituel, n'est pas déchu.

16. Version imprimée des CGV

En cliquant sur **les icônes dans le coin supérieur droit de la page**, le client a la possibilité d'obtenir une version imprimable des présentes CGV. Il peut les imprimer ou les sauvegarder dans son ordinateur.

État de ces CGV : 31 juillet 2026