

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.zooplus.be (<https://www.zooplus.be/>), gérée par la société zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 München, Allemagne (ci-après dénommée : zooplus).

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

1. Procédure de commande

- Zooplus 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 "Passer commande". Une offre ferme est alors remise.
- zooplus ne facture pas de frais pour l'utilisation des systèmes de communication à distance, mais le client peut avoir à supporter les coûts habituels liés à l'utilisation de ces services vis-à-vis de tiers (par exemple, opérateur de téléphonie mobile, fournisseur d'accès à Internet).

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.zooplus.be 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 zooplus n'est conclu que lorsque zooplus 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 zooplus 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 zooplus 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 zooplus, l'acheteur recevra un e-mail de confirmation séparé de zooplus 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. zooplus se réserve le droit de refuser ou d'annuler votre commande si tout porte à croire que votre achat est effectué à cette fin.

3. Prix et frais de livraison



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.

Veillez consulter [cette page \(https://www.zooplus.be/info/about/shippingcosts\)](https://www.zooplus.be/info/about/shippingcosts), pour connaître les frais et les modalités de livraison dans les différents pays. Si vous commandez des produits auprès de zooplus 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

La plupart des commandes sont expédiées sous 2 à 4 jours en fonction du jour de passation de la commande et sous réserve de paiement. Les colis sont ensuite généralement livrés le lendemain de leur expédition. Le délai peut cependant varier en fonction de l'offre. Pour plus d'informations sur les délais de livraison, veuillez consulter notre rubrique [Informations et tarifs de livraison \(https://www.zooplus.be/info/about/shippingcosts\)](https://www.zooplus.be/info/about/shippingcosts), zooplus.

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

Dans le cas où zooplus ne pourrait pas livrer le produit commandé parce que zooplus ne serait pas livrée par ses fournisseurs pour des raisons dont elle ne pourrait être tenue pour responsable, zooplus pourrait se rétracter du présent contrat. Dans ce cas, zooplus 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, zooplus lui remboursera immédiatement les montants déjà payés.

Sur le territoire de l'Union Européenne, la livraison est exemptée de droits de douane. Pour une livraison dans un pays hors de l'Union Européenne, en particulier en Suisse, le client devra acquitter lui-même d'éventuels droits de douane, impôts et autres taxes.

Si les articles livrés ont été endommagés pendant le transport, le service-clients de zooplus doit en être informé le plus rapidement possible. Zooplus 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, zooplus 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). zooplus 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 \(https://www.zooplus.be/content/privacy\)](https://www.zooplus.be/content/privacy).

5. Réserve de propriété

Les produits demeurent la propriété de zooplus 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 zooplus.

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 de zooplus.

Information concernant l'exercice du droit de rétractation

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 (zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 München, Allemagne, téléphone : 0032-25-887-125, service@zooplus.be) 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). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation, mais ce n'est pas obligatoire.

Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation en ligne : [renoncer au contrat ici](https://www.zooplus.be/contact_form/) (https://www.zooplus.be/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 :

zooplus

RHENUS CONTRACT LOGISTICS

LEDEBOERSTRAAT 46-48

5048 AD TILBURG

Pays-Bas

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.

Fin de l'information concernant l'exercice du droit de rétractation

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 : zooplus SE, Kundenservice, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 München, Allemagne ou par courrier électronique à service@zooplus.be

— 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 :

— 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.

En cas de défaut, l'acheteur a notamment la possibilité d'exiger une exécution ultérieure sous forme de réparation ou de remplacement. Si l'exécution ultérieure est effectuée sous forme de réparation, le délai de prescription initial des droits résultant du défaut est prolongé une seule fois de douze mois.

Le vendeur est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 211-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Lorsque le consommateur agit en garantie légale de conformité

- il bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

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

zooplus SE, Kundenservice, Herzog-Wilhelm-Strasse 18

80331 München Allemagne

ou par courrier électronique à

service@zooplus.be

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.

8. Modes de paiement et avoirs



1. Modes de paiement

Les produits peuvent être réglés par virement bancaire, carte de crédit, Paypal, Google Pay ou Apple Pay. zooplus 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. Il n'est pas possible de payer en envoyant de l'argent liquide ou des chèques.

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, carte bleue et par Bancontact (carte et application mobile).

b. Paiement par virement bancaire

Si le client souhaite effectuer un virement bancaire, le montant de la facture doit être viré sur l'un des comptes mentionnés ci-dessous au point 8.3 ou dans nos e-mails de service dans les 7 jours suivant la réception des informations de paiement. La marchandise ne sera envoyée qu'après réception du paiement. Si vous ne transférez pas l'intégralité du paiement dans les 7 jours suivant la réception de ces informations de paiement, nous annulerons votre commande.

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. Klarna

En coopération avec Klarna Bank AB (publ), Sveavägen 46, 111 34 Stockholm, Suède, nous vous proposons la méthode de paiement Klarna PayLater. Le paiement est effectué à Klarna.

Avec Klarna PayLater, les clients peuvent acheter leurs marchandises maintenant et payer dans les 30 jours suivant l'expédition des marchandises ou, dans le cas d'autres services, la livraison du service. Klarna envoie la facture au client par courrier électronique.

La méthode de paiement Klarna PayLater n'est pas disponibles pour toutes les offres et nécessitent, entre autres, une vérification de la solvabilité de Klarna Bank AB (publ).

Pour plus d'informations, voir les conditions générales de Klarna: [Conditions générales | Klarna Belgique](https://www.klarna.com/be/fr/conditions-generales/) (<https://www.klarna.com/be/fr/conditions-generales/>). Des informations générales sur Klarna sont disponibles ici: [Payez avec Klarna | Klarna Belgique](https://www.klarna.com/be/fr/smooth/) (<https://www.klarna.com/be/fr/smooth/>).

Vos données personnelles seront traitées par Klarna conformément aux lois applicables en matière de protection des données et comme décrit dans la [politique de confidentialité de Klarna](https://www.klarna.com/be/fr/confidentialite-et-securite/) (<https://www.klarna.com/be/fr/confidentialite-et-securite/>). Confidentialité et sécurité | Klarna Belgique. Pour plus d'informations sur la protection des données chez zooplus, veuillez consulter notre [politique de confidentialité](https://www.zooplus.be/info/legal/privacy?utm-source=utm_source_teaser&analytics-id=gq85kbzn8noe-4nrspLIPDIK04oRbpJOwKD) (https://www.zooplus.be/info/legal/privacy?utm-source=utm_source_teaser&analytics-id=gq85kbzn8noe-4nrspLIPDIK04oRbpJOwKD).

f. 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.

2. Facture

zooplus 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 (si votre compte est domicilié hors de France) :

zooplus SE

Domiciliation : Commerzbank München

IBAN (International Bank Account Number) : DE64 7004 0041 0211 4411 01

SWIFT (BIC): COBADEFF700

Coordonnées de notre compte français (si votre compte est domicilié en France) :

zooplus SE

Domiciliation : Commerzbank Paris

Code Banque : 17629

Code guichet : 00001

Numéro de compte : 00118269000

Clé RIB : 64

IBAN (International Bank Account Number) : FR76 1762 9000 0100 1182 6900 064

SWIFT (BIC) : COBAFRPX

9. Protection des données informatiques

zooplus prend la protection des données informatiques de ses clients très au sérieux. Vous pouvez consulter [ici \(https://www.zooplus.be/content/privacy\)](https://www.zooplus.be/content/privacy) la déclaration de protection des données informatiques.

10. Marketing et communication client

Si le client conclut un contrat avec zooplus et renseigne son adresse électronique (e-mail), zooplus 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@zooplus.be, 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

zooplus SE Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 München

représentée par son comité directeur :

M. Lionel Desclée

M. Steffen Schüller

Président du conseil de surveillance :

Stefan Goetz

Siège de la société : Munich

Tribunal cantonal (TI) de Munich, N° RCS : HRB 273759

N° TVA intracommunautaire : DE 200 164 421

12. zooplus Zen



1. Généralités

Le programme zooplus Zen (ci-après dénommé « zooplus Zen ») permet aux clients enregistrés de recevoir automatiquement certains articles éligibles à ce programme à une fréquence définie à l'avance sans avoir besoin de passer à chaque fois la commande manuellement. 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 commande programmée dans le compte client à la rubrique « Mes commandes ».

Toute commande automatique saisie dans le cadre de zooplus Zen constitue une offre ferme de conclusion d'un contrat d'achat. Le contrat avec zooplus n'est conclu que lorsque zooplus 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 zooplus n'est pas conclu.

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

2. Remises accordées dans le cadre du programme zooplus Zen

Pour toute commande passée avec zooplus Zen, zooplus accorde une réduction sur le prix actuel des produits éligibles.

Pour plus d'informations sur les réductions et les avantages de zooplus Zen, veuillez consulter notre « [FAQ](https://www.zooplus.be/info/about/subscription) (<https://www.zooplus.be/info/about/subscription>) » dédiée à ce sujet.

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

Zooplus se réserve le droit de modifier à tout moment le montant de la réduction accordée dans le cadre de zooplus Zen. La remise accordée dans le cadre de zooplus Zen 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

zooplus Zen n'a pas de durée minimale d'engagement. À tout moment, il est possible de modifier, de suspendre ou de résilier zooplus Zen depuis son compte client à la rubrique « zooplus Zen ». Zooplus peut modifier à tout moment les présentes conditions en publiant lesdites modifications sur le site Internet zooplus.be et en prévenant le client à l'avance en cas de modification importante. En décidant de garder sa commande programmée, le client accepte ces modifications. En cas de désaccord avec les modifications apportées à ces conditions, le client doit résilier sa commande zooplus Zen. Pour plus d'informations sur la procédure de résiliation, cliquez [ici \(https://www.zooplus.be/info/about/subscription\)](https://www.zooplus.be/info/about/subscription). Zooplus a est en droit de résilier le contrat par écrit ou sous forme de texte sans indication de motifs.

5. Moyens de paiement

Les articles commandés dans le cadre de zooplus Zen ne peuvent être réglés que par carte de crédit, ApplePay ou Paypal. 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 abonnement zooplusZen 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 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 bonus



Lors de l'inscription du client et de l'ouverture d'un compte « mon zooplus » ainsi qu'à la première commande, le client obtient automatiquement le droit de participer gratuitement à notre programme bonus. Vous trouverez les détails des conditions de participation [ici](https://www.zooplus.be/bonuspoints/terms) (<https://www.zooplus.be/bonuspoints/terms>).

L'adresse électronique (e-mail) communiquée est utilisée par zooplus pour informer le client sur le nombre de points bonus cumulés sur son compte. Le client a le droit de révoquer à tout moment son autorisation d'utilisation de son adresse électronique (adresse e-mail) sans supporter d'autres frais que les frais de transmission aux tarifs 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@zooplus.be.

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 du document : 31 juillet 2026