

Conditions Générales de Vente pour les consommateurs

1. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les commandes et livraisons entre zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Str. 18, 80331 Munich, Allemagne (ci-après : zooplus) et ses clients via la boutique en ligne www.zooplus.ch/fr.

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

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. Lorsque le client sélectionne le nombre d'articles souhaité et clique sur le pictogramme représentant un chariot de supermarché, le produit est placé dans un panier virtuel.

Lorsqu'il clique sur le bouton "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 "Continuer", 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 prélève pas de frais pour l'utilisation de systèmes de communication à distance, mais le client peut être amené à payer les frais habituels pour l'utilisation de ces services vis-à-vis de tiers (par ex. opérateurs de téléphonie mobile, fournisseurs d'accès Internet).

2. Conclusion du contrat

a. Les marchandises proposées dans la boutique sont vendues exclusivement à des personnes non professionnelles, c'est-à-dire uniquement à des consommateurs qui concluent l'acte juridique à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale ou professionnelle, ni à leur activité professionnelle indépendante. Les offres présentées sur notre site www.zooplus.ch/fr ne s'adressent donc pas aux entreprises. Les entrepreneurs sont des personnes physiques ou morales ou des sociétés de personnes dotées de la capacité juridique qui, lors de la conclusion d'un acte juridique, agissent dans l'exercice de leur activité professionnelle commerciale ou 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 déclare accepter l'offre. Il y a déclaration d'acceptation de l'offre lorsque zooplus confirme l'envoi au client par un e-mail dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la réception de la commande (confirmation d'envoi). Si le client ne reçoit pas de confirmation d'expédition dans le délai susmentionné, aucun contrat n'est conclu avec zooplus.

c. Par dérogation au point 2.2.b., si le mode de paiement choisi est le prépaiement, le contrat est conclu dès l'envoi des informations de paiement par zooplus. Ces informations de paiement sont envoyées au client dans les 24 heures suivant la transmission de sa commande. La confirmation de commande ne constitue pas une information de paiement. En cas de prépaiement, le montant de la facture est exigible à la réception des informations de paiement et doit être payé dans les 7 jours à compter de leur réception par virement sur l'un des comptes indiqués au point 8.1.d. La réception du montant de la facture sur notre compte est déterminante pour le respect du délai de paiement. Si, après 7 jours, aucun paiement n'est enregistré sur l'un des comptes indiqués au point 8.1.d, la commande du client est automatiquement annulée.

d. La langue du contrat est l'allemand.

3. Texte du contrat

Le texte du contrat est enregistré chez nous jusqu'à l'exécution complète de la commande, puis archivé pour la conservation fiscale et commerciale. Après réception de la commande par zooplus, l'acheteur reçoit de zooplus un e-mail de confirmation séparé qui contient les éléments essentiels du contrat, y compris les conditions générales de vente en vigueur au moment du contrat. Si vous perdez les documents relatifs à vos commandes, veuillez nous contacter par e-mail. Nous vous enverrons volontiers une copie des données de votre commande.

4. Limite de quantité, valeur maximale de la commande, revente à titre professionnel

La vente des produits proposés ne concerne que des quantités compatibles avec un usage individuel privé et ne s'adresse qu'à des personnes majeures. En cas de tromperie de la part du client, zooplus se réserve le droit de prendre des mesures juridiques. La valeur maximale autorisée de la commande est de CHF 1900. La revente de marchandises à des fins commerciales n'est pas autorisée. zooplus se réserve le droit de refuser les offres de contrat qui semblent avoir été faites dans le but d'une vente, de ne pas accepter les offres de revente commerciale de la marchandise.

3. Prix et frais de livraison



Tous les prix comprennent la TVA et d'autres éléments de prix et s'entendent hors frais d'expédition éventuels.

Pour connaître les frais de livraison pour nos [pays de livraison](https://www.zooplus.ch/fr/info/about/shippingcosts) (<https://www.zooplus.ch/fr/info/about/shippingcosts>), veuillez consulter nos informations sur les pays. Si vous commandez des produits chez zooplus pour une livraison en dehors de l'UE, vous pouvez être soumis à des droits d'importation et à des taxes qui sont prélevés dès que le colis 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, nous vous conseillons donc de contacter votre bureau de douane local pour plus d'informations.

4. Livraison



Les livraisons ne sont effectuées qu'en Suisse et au Liechtenstein.

Sauf indication contraire dans l'offre, le délai de livraison est de 2 à 4 jours ouvrables. Le délai de livraison commence à courir le jour suivant la conclusion du contrat, sauf en cas de prépaiement : dans ce cas, le délai commence à courir le jour suivant l'émission de l'ordre de paiement. Si le dernier jour du délai tombe un samedi, un dimanche ou un jour férié général reconnu par l'État du lieu de livraison, le délai est automatiquement prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant.

Des informations sur les conditions de livraison et d'expédition sont disponibles [ici](https://www.zooplus.ch/fr/content/shippingcosts) (<https://www.zooplus.ch/fr/content/shippingcosts>).

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.

Au sein de l'UE, la livraison est exempte de frais de douane. En cas de livraison dans des pays hors de l'UE, le client prend en charge lui-même les éventuels droits de douane, taxes et autres frais.

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.ch/fr/content/privacy) (<https://www.zooplus.ch/fr/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

Dans le cas d'un achat à distance, les consommateurs disposent toujours d'un droit légal de rétractation à propos duquel zooplus vous informe au paragraphe suivant. Le consommateur est toute personne physique qui conclut un acte juridique à des fins qui, pour l'essentiel, ne relèvent ni de son activité commerciale ni de son activité professionnelle indépendante.

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 est de quatorze jours à compter de la date à laquelle vous, ou un tiers désigné par vous et qui n'est pas le transporteur, avez pris possession de la dernière marchandise.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous (zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Str. 18, 80331 München, Allemagne, téléphone : 0041-43-508-17-36, service@zooplus.ch) 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](https://www.zooplus.ch/bilder/7/Formulaire_de_Retractation_CHfr_310125_7.pdf) (https://www.zooplus.ch/bilder/7/Formulaire_de_Retractation_CHfr_310125_7.pdf), mais ce n'est pas obligatoire.

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 renvoyer les biens sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où vous nous informez de votre décision de rétractation du présent contrat

Rhenus Logistics AG

c/o zooplus SE

Grenzstrasse 121

CH-4057 Basel

ou de les remettre à l'expéditeur. 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-Str. 18, 80331 München, Allemagne ou par courrier électronique à service@zooplus.ch, Téléphone : 0041 43 508 17 36

— 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.

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 ne doivent être utilisés que sur recommandation et sous la surveillance régulière de votre vétérinaire. Le vétérinaire doit être consulté régulièrement pendant l'utilisation pour des examens de contrôle et immédiatement en cas de détérioration de l'état de santé de votre animal. zooplus n'endosse aucune responsabilité quant aux conséquences de l'utilisation inappropriée ou sans prescription médicale, de médicaments à usage vétérinaire.

8. Mode de paiement



1. Modes de paiement

En principe, nous vous proposons un choix parmi les modes de paiement suivants : a. Paiement par prélèvement automatique/débit direct, b. Paiement par carte de crédit, c. Paiement par facture, d. Prépaiement, e. Paiement par PayPal, f. Paiement par Klarna, g. Paiement par ApplePay, h. Paiement par Twint. 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 prélèvement automatique/débit direct

Le paiement par prélèvement automatique/débit direct n'est possible qu'à partir de comptes situés dans l'Union européenne. Le prélèvement est effectué dans un délai d'un jour après l'envoi de la marchandise. Le délai de préavis (pré-notification) est réduit à un jour. Si des frais sont facturés par les instituts de crédit, zooplus se réserve le droit de les refacturer au client. Cela vaut en particulier pour les rejets de

débit faute de couverture du compte ou en raison de données bancaires transmises de manière erronée par le client.

b. 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 et MasterCard.

c. Paiement par facture

En cas de paiement par facture, le client s'engage à payer le montant de la facture dans les 14 jours suivant la réception de la marchandise. La réception du paiement par zooplus est déterminante. Dans le cadre de ce mode de paiement, nous nous réservons le droit d'évaluer le risque de crédit sur la base de procédures mathématiques et statistiques avec l'aide d'agences de crédit externes.

Si le paiement n'est pas effectué dans ce délai, le client est mis en demeure. Dans ce cas, zooplus se réserve le droit de facturer au client des frais de rappel en plus du montant de la facture. Alors qu'aucun frais n'est encore facturé pour le premier et le deuxième rappel, les frais de rappel s'élèvent à CHF 5.00 pour le troisième rappel et à CHF 10.00 pour le quatrième rappel. Le montant de la facture impayée (y compris les intérêts de retard et les frais de rappel) peut être remis ou vendu à des fins d'encaissement.

d. Prépaiement

Si le client souhaite effectuer un prépaiement, le montant de la facture doit être viré sur l'un des comptes mentionnés ci-dessous 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 annulons votre commande.

Ayant droit :

zooplus SE

Herzog-Wilhelm-Strasse 18

80331 München, Allemagne

Adresse de la banque :

Commerzbank AG

Zweigniederlassung Zürich

Pelikanplatz 15

CH-8001 Zürich

Compte :

IBAN (International Bank Account Number) : CH50 0883 6120 0005 0000 6

Swift Code/BIC: COBACHZHXXX

e. Paiement par PayPal

Dans le cas de paiement par PayPal, vous payez directement via votre compte PayPal. Après avoir validé votre commande, vous serez redirigé vers PayPal, où vous pourrez autoriser le paiement du montant de la commande. Dès que nous avons été informés de votre autorisation, nous procédons à l'envoi, en fonction du délai de livraison indiqué pour l'article. Selon le mode de paiement enregistré chez PayPal, celui-ci est débité du montant réel de la facture immédiatement après l'autorisation, après déduction d'éventuelles remises, chèques-cadeaux, etc.

f. Paiement par 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.

g. Paiement par 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 disponible 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 de vente | Klarna Suisse](https://www.klarna.com/ch/fr/conditions-generales-de-vente/) (<https://www.klarna.com/ch/fr/conditions-generales-de-vente/>). Des informations générales sur Klarna sont disponibles ici: [Klarna Suisse: Achetez maintenant, Payez plus tard](https://www.klarna.com/ch/fr/) (<https://www.klarna.com/ch/fr/>).

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 [Confidentialité et sécurité | Klarna Suisse](https://www.klarna.com/ch/fr/confidentialite-et-securite/) (<https://www.klarna.com/ch/fr/confidentialite-et-securite/>). Pour plus d'informations sur la protection des données chez zooplus, veuillez consulter notre politique de confidentialité [Politique de confidentialité](https://www.zooplus.ch/fr/info/legal/privacy) (<https://www.zooplus.ch/fr/info/legal/privacy>).

h. Paiement par TWINT

Vous payez directement via votre compte Twint. Après avoir validé votre commande, vous serez redirigé vers Twint, où vous pourrez autoriser le paiement du montant de la commande. Dès que nous avons été informés de votre autorisation, nous procédons à l'envoi, en fonction du délai de livraison indiqué pour l'article. Selon le mode de paiement enregistré chez Twint, celui-ci est débité du montant réel de la facture immédiatement après l'autorisation, après déduction d'éventuelles remises, chèques-cadeaux, etc.

i. Paiement par Riverty

Nous proposons le paiement sur facture en coopération avec Riverty. Riverty est un produit de Riverty GmbH, Gütersloher Str. 123, 33415 Verl. Le paiement doit être effectué à Riverty dans les 30 jours suivant la réception des marchandises. Les conditions générales complètes et détaillées pour les achats effectués à l'aide d'un mode de paiement Riverty ainsi que des informations complémentaires peuvent être trouvées [ici](https://documents.riverty.com/terms_conditions/payment_methods/invoice/ch_fr). (https://documents.riverty.com/terms_conditions/payment_methods/invoice/ch_fr). zooplus ne facture aucun frais pour le paiement par facture avec Riverty.

j. Paiement par Google Pay

Google Pay est disponible comme moyen de paiement pour les appareils Android dans notre application ainsi que sur notre boutique en ligne mobile. Vous pouvez sélectionner ce mode de paiement lors du passage en caisse. Le paiement est effectué directement via votre compte Google Pay avec le moyen de paiement enregistré.

Après validation de votre commande, vous serez redirigé vers Google afin d'autoriser le paiement du montant de la commande. Dès que nous aurons été informés de votre autorisation, l'expédition sera lancée, en fonction du délai de livraison indiqué pour le produit.

Selon le mode de paiement enregistré dans Google Pay, le montant réel de la facture, déduction faite des éventuelles remises, bons d'achat, etc., sera débité immédiatement après l'expédition.

2. Codes de réduction et codes cadeau

Lors de l'utilisation d'un code de réduction ou d'un code cadeau, les conditions d'utilisation en vigueur doivent être respectées. Les informations correspondantes sont mentionnées avec le code concerné.

3. Intérêts de retard et autres dommages causés par le retard de paiement

Si le client est en défaut de paiement, le prix d'achat doit être payé au taux d'intérêt légal pendant la période de retard. zooplus se réserve le droit de faire valoir un dommage plus important dû au retard, sur présentation de justificatifs.

4. 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.

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.ch/fr/content/privacy) (<https://www.zooplus.ch/fr/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), sans que cela n'engendre des frais autres que les coûts de transmission selon les tarifs de base. À cet effet, chaque e-mail contient un lien de désinscription. Il est également possible de s'y opposer à tout moment en envoyant un e-mail à service@zooplus.ch.

11. Exploitant de la boutique en ligne



zooplus SE

Herzog-Wilhelm-Str. 18, 80331 München, Allemagne

représentée par son comité directeur :

Lionel Desclée

Steffen Schüller

Management Board

Lionel Desclée

Steffen Schüller

Téléphone : depuis la Suisse alémanique 0041-43-551-00-33 ou depuis la Suisse romande 0041-43-508- 17-36 (lu. au ve. 8h00 - 19h00, sa. 8h00 - 14h00)

Courrier électronique : service@zooplus.ch

Siège de la société : Munich Tribunal d'instance de Munich, HRB 273759 Numéro de TVA DE 200 164 421

zooplus SE est le propriétaire et l'exploitant de la pharmacie zooplus SE Mánesova 154/16407 53 Jiríkov République tchèque

12. Programme zooplus Abo



1. Généralités

Le programme zooplus Abo (ci-après dénommé « zooplus Abo ») 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 Abo 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 Abo

Pour toute commande passée avec zooplus Abo, zooplus accorde une réduction sur le prix actuel des produits éligibles. Pour plus d'informations sur les réductions et les avantages de zooplus Abo, veuillez consulter notre « FAQ » dédiée à ce sujet.

La remise accordée au client dans le cadre de zooplus Abo 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 Abo 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 Abo. La remise accordée dans le cadre de zooplus Abo 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 Abo n'a pas de durée minimale d'engagement. Les intervalles de livraison peuvent être choisis librement en semaines, mais doivent être au minimum de une (1) semaine et au maximum de seize (16) semaines. À tout moment, il est possible de modifier, de suspendre ou de résilier zooplus Abo depuis son compte client à la rubrique « zooplus Abo ». zooplus peut modifier à tout moment les présentes conditions en publiant lesdites modifications sur le site Internet zooplus.ch/fr 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 Abo. Pour plus d'informations sur la procédure de résiliation, cliquez [ici](#). 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 Abo ne peuvent être réglés que par carte de crédit ou Paypal. Les informations données par le client sur son compte doivent être complètes et mises à jour.

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. zooPoints - zooplus Club



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.ch/fr/bonuspoints/terms) (<https://www.zooplus.ch/fr/bonuspoints/terms>).

L'adresse électronique (e-mail) communiquée est utilisée par zooplus pour informer le client sur le nombre de points bonus, appelés zooPoints, 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. Les modes alternatifs de règlement des litiges pour les consommateurs



La Commission européenne propose une plateforme de règlement des litiges en ligne (ODR) entre professionnels et consommateurs, que vous pouvez trouver ici : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>). Nous ne sommes ni obligés ni désireux de participer à une procédure de règlement des litiges devant un conseil d'arbitrage pour les consommateurs.

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 pour les consommateurs



En cliquant sur le lien "[Version imprimée des CGV pour les consommateurs \(https://uxt-components-prod.public.zooplus.net/pdf/staticPageLegal/terms/zooplus.ch/fr-CH/terms_latest.pdf?v=13948660825032\)](https://uxt-components-prod.public.zooplus.net/pdf/staticPageLegal/terms/zooplus.ch/fr-CH/terms_latest.pdf?v=13948660825032)", 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 : 30/11/2023

