

Conditions Générales de Vente et Conditions Générales d'Utilisation de la Marketplace 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.fr (<https://www.zooplus.fr/>), gérée par la société zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Str. 18, 80331 München, Allemagne (ci-après dénommée : zooplus).

Les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de la Marketplace zooplus, qui figurent aux articles 17 et suivants de ce document, complètent les CGV et s'appliquent à l'utilisation de la Marketplace zooplus accessible sur www.zooplus.fr, qui permet à des clients consommateurs de passer des commandes de produits auprès de vendeurs tiers, par l'intermédiaire de zooplus agissant en qualité d'opérateur de Marketplace en ligne (la Marketplace). Les ventes conclues entre le client consommateur et le vendeur tiers sur la Marketplace ne sont pas régies par les présentes mais par les conditions générales de vente du vendeur tiers.

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 aperçu 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.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 zooplus n'est conclu que lorsque zooplus expédie le produit commandé au client et confirme l'expédition au client par courrier électronique (confirmation de commande).

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

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.

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.

5. Numéro de téléphone du Client

Dans le bon de commande, zooplus 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. zooplus 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



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.zooplus.fr/info/about/shippingcosts) (<https://www.zooplus.fr/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 zooplus](https://www.zooplus.fr/info/about/shippingcosts) (<https://www.zooplus.fr/info/about/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.

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.fr/content/privacy/) (<https://www.zooplus.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. Pour toute autre question sur la rétractation, le client peut s'adresser au [service client](https://www.zooplus.fr/contact_us) (https://www.zooplus.fr/contact_us) de zooplus.

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 : 03 67 75 01 42 ou, si vous appelez de l'étranger, +33 (3) 67 750 142, service@zooplus.fr) 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.de/bilder/1/formulaire_retractation_11_1.pdf) (https://www.zooplus.de/bilder/1/formulaire_retractation_11_1.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 :

zooplus.fr
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.

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.

Ces produits comprennent entre autres des médicaments distribués par la pharmacie Apotheke zooplus SE. La plus grande rigueur s'impose dans la distribution de ces médicaments, exigeance que nous ne pouvons garantir avec des médicaments déjà envoyés. Par conséquent, une fois envoyés, les médicaments ne pourront plus être vendus. Les médicaments renvoyés seront toutefois éliminés de manière appropriée.

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, Sonnenstraße 15, 80331 München, Allemagne ou par courrier électronique à service@zooplus.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 :

— 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 :

zooplus SE, Kundenservice, Herzog-Wilhelm-Strasse 18

80331 München

Allemagne

ou par courrier électronique à service@zooplus.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



8. Modes de paiement

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 et par carte bleue.

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.

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 Google Pay

Google Pay est disponible comme moyen de paiement pour les appareils Android dans la boutique en ligne mobile. Vous pouvez sélectionner ce mode de paiement dans la zone de paiement. Le paiement s'effectue directement via votre compte Google Pay avec un moyen de paiement associé. Après avoir validé 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 commencera, en fonction du délai de livraison indiqué sur le produit. Selon le moyen de paiement enregistré dans Google Pay, le montant final de la facture, déduction faite des remises, bons, etc., sera débité immédiatement après l'expédition.

g. 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/) (<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) (https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/0/fr_fr/privacy).

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 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

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

9. Protection des données informatiques

zooplus prend la protection des données informatiques de ses clients très au sérieux. Vous pouvez consulter [ici \(https://www.zooplus.fr/content/privacy\)](https://www.zooplus.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) en envoyant un courrier faisant part de sa volonté à service@zooplus.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

zooplus SE Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 München, ALLEMAGNE

représentée par son comité directeur : M. Lionel Desclée et 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

zooplus SE est propriétaire et exploitant de la pharmacie :

Apotheke zooplus SE

Mánesova 154/16

407 53 Jiříkov

République tchèque

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 » 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.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 Zen. Pour plus d'informations sur la procédure de résiliation, cliquez [ici](https://www.zooplus.fr/info/about/subscription) (<https://www.zooplus.fr/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. zooplus Club



Après s'être inscrits, avoir créé un compte « Mon compte zooplus » et passé leur première commande, les clients obtiennent automatiquement le droit de participer gratuitement au zooplus Club Basique. Les conditions générales du niveau zooplus Club Basique sont disponibles [ici](https://www.zooplus.fr/info/legal/club_basic_terms) (https://www.zooplus.fr/info/legal/club_basic_terms). L'adresse e-mail fournie sera utilisée par zooplus pour informer le client de son solde de zooPoints. En vous inscrivant au niveau Premium du Club zooplus, vous bénéficierez d'avantages supplémentaires. Vous trouverez [ici](https://www.zooplus.fr/info/legal/club_premium_terms) (https://www.zooplus.fr/info/legal/club_premium_terms) les conditions générales du niveau Premium du Club zooplus.

Le client a le droit de s'opposer à tout moment à l'utilisation de son adresse e-mail sans encourir d'autres frais que les ceux de transmission conformément 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.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.

17. Conditions Générales d'Utilisation de la Marketplace

1. Champ d'application et acceptation des CGU

L'accès et l'utilisation de la Marketplace par les clients consommateurs est soumise à l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU). Les commandes passées par un client consommateur auprès d'un vendeur tiers (Vendeur) sur la Marketplace sont soumises à l'acceptation des conditions générales de vente du Vendeur, disponibles sur sa boutique en ligne sur la Marketplace.

Zooplus se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes CGU. La version des CGU applicable est celle en vigueur au moment de l'accès et de l'utilisation de la Marketplace par le client consommateur, en qualité d'utilisateur de la Marketplace (Utilisateur).

2. Accès et fonctionnement de la Marketplace

L'accès et l'utilisation de la Marketplace peut se faire en créant un espace client facultatif sur le site www.zooplus.fr. La création d'un espace client n'est pas obligatoire et il est possible d'utiliser la Marketplace et d'y passer une commande de produit, en renseignant directement ses coordonnées au moment de la commande. L'utilisation de la Marketplace est gratuite.

Zooplus ne garantit pas que la Marketplace puisse fonctionner sans interruption, sans erreur ou autre problème. Zooplus se réserve le droit de suspendre ou d'arrêter à tout moment la Marketplace, d'en modifier le contenu ou les fonctionnalités.

3. Rôle et responsabilité de zooplus en tant qu'opérateur de la Marketplace

Conformément à l'article L.111-7 du code de la consommation, zooplus agit en tant qu'opérateur de la Marketplace. A ce titre, zooplus agit en tant qu'intermédiaire technique et hébergeur, et n'exerce aucun contrôle sur les produits susceptibles d'être proposés à la vente sur la Marketplace. Zooplus n'est pas non plus partie aux ventes conclues entre un Utilisateur et un Vendeur sur la Marketplace.

zooplus n'est pas responsable des ventes conclues sur la Marketplace et décline toute responsabilité à ce titre. En cas de problème concernant un produit offert ou vendu sur la Marketplace, l'Utilisateur est invité à prendre directement contact avec le Vendeur du produit.

Plus généralement, zooplus décline toute responsabilité :

- En cas d'impossibilité d'accéder temporairement à la Marketplace pour des opérations de maintenance technique ou d'actualisation des informations publiées. Les Utilisateurs reconnaissent que la responsabilité de zooplus ne saurait être engagée en cas de dysfonctionnements ou d'interruptions desdits réseaux de transmission ;
- En cas d'attaques virales, intrusion illicite dans un système de traitement automatisé de données ;
- En cas d'utilisation anormale ou d'une exploitation illicite de la Marketplace par un Utilisateur ou un tiers ;
- Relativement au contenu des sites internet tiers vers lesquels renvoient des liens hypertextes présents sur la Marketplace ;
- En cas de non-respect des présentes CGU imputable aux Utilisateurs ;
- En cas de retard ou d'inexécution de ses obligations, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure ;
- En cas d'agissement illicite d'un Vendeur ou de non-respect de ses engagements contractuels par un Vendeur ;
- De tout problème rencontré lors de l'exécution d'une commande par l'Utilisateur ou le Vendeur.

Lorsque l'existence d'une relation contractuelle, d'un lien capitalistique ou d'une rémunération au profit de zooplus, influence le classement des produits proposés à la vente sur la Marketplace, le client en sera informé directement sur la Marketplace

4. Obligations des Utilisateurs

Dans le cadre de l'utilisation de la Marketplace, chaque Utilisateur s'engage à ne pas porter atteinte à l'ordre public et à se conformer aux lois applicables, ainsi qu'aux présentes CGU.

Chaque Utilisateur doit :

- Se comporter de façon loyale et raisonnable à l'égard de zooplus, des Vendeurs et des tiers ;
- Être honnête et sincère dans les informations fournies à zooplus et, le cas échéant, aux Vendeurs ;
- Utiliser la Marketplace conformément à son objet tel que décrit dans les présentes CGU ;
- Ne pas détourner la finalité de la Marketplace pour commettre des crimes, délits ou contraventions réprimés par le Code pénal ou par toute autre disposition légale ou réglementaire ;
- Respecter les droits de propriété intellectuelle de zooplus portant sur les éléments de la Marketplace et le cas échéant, les droits de propriété intellectuelle des Vendeurs ;

- Ne pas chercher à porter atteinte au sens des articles 323-1 et suivants du Code pénal aux systèmes de traitements automatisés de données mis en œuvre sur la Marketplace, notamment par l'intermédiaire de pratiques telles que le web-scraping ;
- Ne pas publier d'avis ou d'autre contenu illicite sur la Marketplace (en particulier de contenu diffamatoire, dénigrant ou injurieux).

5. Services proposés aux Utilisateurs sur la Marketplace et critères de classement des produits

Le principal Service proposé par Zooplus consiste en la mise en relation directe des Vendeurs avec des Utilisateurs pour la vente d'un ou plusieurs produits.

Recherche par catégorie et sous-catégorie

L'Utilisateur pourra accéder aux différentes catégories de produits et sous-catégories de produits proposés sur la Marketplace en cliquant sur la catégorie et sous-catégorie de son choix.

Recherche par moteur de recherche

L'Utilisateur pourra utiliser le moteur de recherche pour rechercher un produit spécifique.

Dans ce cas, les résultats correspondants à sa recherche seront présentés par défaut à l'Utilisateur selon un critère de pertinence déterminé comme suit : sont affichés en priorité les produits présentant dans leur titre, leur description, leur fiche produit le plus de liens avec les mots clés utilisés par l'Utilisateur.

Recherche par filtre

Lors de toute recherche de produits sur la Marketplace, l'Utilisateur pourra affiner ses requêtes selon les filtres proposés et notamment par:

- Prix croissant
- Prix décroissant
- Popularité
- Avis

Commande et paiement des produits

Après avoir sélectionné un ou plusieurs produits, l'utilisateur peut poursuivre sa commande sur la Marketplace. À cette fin, il peut payer les produits par carte de crédit ou par PayPal. Par dérogation au point 8.1.c., le compte PayPal sera débité après l'acceptation de la commande par le vendeur de la Marketplace."

Avis

L'Utilisateur peut publier un avis sur un produit commandé sur la Marketplace. Pour plus d'informations concernant les modalités de publication des avis sur zooplus.fr, l'Utilisateur peut consulter la politique de zooplus : [Conseils pour la rédaction d'un bon avis \(https://www.zooplus.fr/info/legal/help_product_evaluation\)](https://www.zooplus.fr/info/legal/help_product_evaluation).

6. Données à caractère personnel

Les données à caractère personnel des Utilisateurs font l'objet de traitements par zooplus dans le cadre de la Marketplace. Pour plus d'informations sur ces traitements, et sur les droits dont l'Utilisateur dispose, ce dernier peut consulter la politique de protection des données de zooplus disponible [ici \(https://www.zooplus.fr/content/privacy\)](https://www.zooplus.fr/content/privacy).

7. Propriété intellectuelle de zooplus sur la Marketplace

L'Utilisateur reconnaît les droits de propriété intellectuelle de zooplus sur la Marketplace, ses composantes et les contenus y afférant et renonce à contester ces droits sous quelque forme que ce soit.

Les marques, logos, slogans, graphismes, photographies, animations, vidéos, solutions logicielles et textes et tout autre contenu sur la Marketplace, à l'exception des contenus publiés par les Utilisateurs et les Vendeurs, sont la propriété intellectuelle exclusive de zooplus et ne peuvent pas être reproduits, utilisés ou représentés sans autorisation expresse de la part de celui-ci sous peine de poursuites judiciaires.

Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle, de la Marketplace et de son contenu, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse de zooplus, est interdite et constituera une contrefaçon de ses droits de propriété intellectuelle

En particulier, zooplus interdit expressément en tant que producteur de base de données :

- L'extraction, par transfert permanent ou temporaire de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de sa base de données sur un autre support, par tout moyen et sous quelque forme que ce soit ;
- La réutilisation, par la mise à disposition du public de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de la base, quelle qu'en soit la forme ;
- La reproduction, l'extraction ou la réutilisation, par tout moyen, y compris les méthodes assimilables au scrapping des contenus (photographies, description etc...) publiés par zooplus.

8. Signalement de contenus illicites

Zooplus met à la disposition des Utilisateurs un mécanisme leur permettant de signaler tout contenu illicite sur la Marketplace. Ce mécanisme de signalement est accessible ici : [Information - Digital Services Act zooplus \(https://www.zooplus.fr/info/legal/DSA\)](https://www.zooplus.fr/info/legal/DSA).

Zooplus traitera les notifications reçues et prendra les décisions concernant les éléments auxquels les notifications se rapportent en temps opportun, de manière diligente, non arbitraire et objective.

Zooplus dispose d'un système interne de traitement des réclamations, accessible aux Utilisateurs et leur permettant de contester une décision prise par zooplus concernant un contenu considéré comme illicite. Pour plus d'informations sur ce système interne de traitement des réclamations, l'Utilisateur peut consulter la page suivante : [Information - Digital Services Act zooplus \(https://www.zooplus.fr/info/legal/DSA\)](https://www.zooplus.fr/info/legal/DSA).

9. Réclamation et règlement des Litiges entre un Utilisateur et un Vendeur

Toute réclamation concernant la commande d'un produit, et tout litige survenant entre un Utilisateur et un Vendeur devra être traité entre eux, le Vendeur restant seul responsable des produits commandés via la Marketplace.

En cas d'échec de la réclamation, l'Utilisateur ou le Vendeur peut soumettre le différend à un médiateur, étant précisé que le recours à un médiateur demeure facultatif.

10. Réclamation concernant la Marketplace

Les Utilisateurs peuvent recourir à l'un des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges, en vue de résoudre un litige les opposant à zooplus en qualité d'opérateur de la Marketplace. L'organisme de règlement extrajudiciaire des litiges doit être certifié conformément au règlement 2022/2065/UE sur les services

numériques (DSA). Cette option est facultative pour les Utilisateurs qui peuvent également directement intenter une action judiciaire à l'encontre de zooplus. Pour plus d'informations à ce sujet, l'Utilisateur peut consulter la page suivante : Information - Digital Services Act zooplus (<https://www.zooplus.fr/info/legal/DSA>).

11. Droit applicable

Les présentes CGU sont soumises au droit allemand. 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 l'Utilisateur a son lieu de résidence habituel, n'est pas déchuée.

État du document : 31 juillet 2026