

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## I – ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les relations contractuelles entre ANIMAL-PROD E.com et les personnes souhaitant effectuer un achat via le site internet de ANIMAL-PROD E.com (<le Site>), site de commerce électronique, ci-après dénommée « l'Utilisateur ».

Pour l'application des présentes Conditions Générales de Vente, il est convenu que l'Utilisateur et ANIMAL-PROD E.com seront collectivement dénommés les « Parties » et individuellement dénommés « Partie » et que l'Utilisateur ayant validé une commande sera alors dénommé « Client ». Les droits et obligations de l'Utilisateur s'appliquent nécessairement au Client.

L'Utilisateur, personne physique, qui souhaiterait acheter sur le Site, déclare être âgé de plus de 18 ans et avoir la pleine capacité juridique ou bénéficier de l'autorisation d'une personne titulaire de l'autorité parentale, d'un tuteur ou bien d'un curateur.

Toute commande d'un produit proposé sur le Site suppose la consultation et l'acceptation expresse des présentes Conditions Générales de Vente, sans toutefois que cette acceptation soit conditionnée par une signature manuscrite de la part de l'Utilisateur.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par ANIMAL-PROD E.com auprès d'Utilisateurs et Clients désirant acquérir les produits proposés à la vente par ANIMAL-PROD E.com sur son Site.

Ces Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par ANIMAL-PROD E.com constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Conformément aux dispositions légales, il est rappelé que la validation d'une commande s'effectue en cliquant sur le bouton « Oui, je confirme le paiement ». Cette validation constitue une signature électronique qui a, entre les Parties, la même valeur qu'une signature manuscrite et vaut preuve de l'intégralité de la commande et de l'exigibilité des sommes dues en exécution de ladite commande. Dans tous les cas, la fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'intégralité de la dite commande conformément aux dispositions de la loi du 13 mars 2000 et vaudront exigibilité des sommes engagées par la saisie des articles figurant sur le bon de commande.

L'accès au Site s'effectue dans les conditions normales de connexion à Internet. Aucun surcoût de connexion ne sera facturé à l'Utilisateur.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications, les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de passation de la commande. L'édition ainsi que la sauvegarde de ces conditions relèvent de la responsabilité du Client.

## II – OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir, exclusivement à raison des relations que les Parties établissent sur le réseau internet, leurs droits et obligations respectives issues de la vente en ligne des produits proposés sur le Site. Ces conditions règlent toutes les étapes nécessaires à la passation de la commande et assurent le suivi de cette commande entre les Parties contractantes.

Les Parties conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par le présent contrat. Si une condition venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont siège en France.

## III - LES PRODUITS

A/ Indépendance vis-à-vis des fournisseurs.

ANIMAL-PROD E.com n'est représentée par ou ne représente aucun fabricant de produits pour animaux et dispose donc d'une totale indépendance dans la sélection des produits proposés sur son Site.

Les produits proposés à la vente par ANIMAL-PROD E.com sont ceux qui sont visibles sur le Site (<Produit>) au jour de la consultation du Site par l'Utilisateur et dans la limite des stocks disponibles.

ANIMAL-PROD E.com ne peut être tenu pour responsable des éventuelles modifications apportées par les fabricants et/ou les fournisseurs dans la composition des articles vendus sur le site.

B/ Les photographies des produits n'ont aucun caractère contractuel. En particulier, les images et les couleurs des Produits affichés sur le Site pourraient ne pas être exactement fidèles aux couleurs réelles des articles sous l'effet du navigateur Internet utilisé ainsi que la résolution de l'écran de l'Utilisateur.

#### C/ Gestion du catalogue du site ANIMAL-PROD E.com.

ANIMAL-PROD E.com se réserve le droit à tout moment et sans préavis d'ajouter ou de supprimer des Produits à son catalogue.

### **IV – LA COMMANDE**

#### A/ La disponibilité des Produits mis en vente sur le site ANIMAL-PROD E.com.

La commande du Client sera satisfaite dans la limite des stocks disponibles sur notre plate-forme logistique ou sous réserve des commandes en attente de livraison de nos fournisseurs.

#### B/ En cas d'indisponibilités des Produits mis en vente sur le site ANIMAL-PROD E.com.

L'indisponibilité d'un ou plusieurs Produits d'une commande entraîne l'envoi d'un courriel avertissant le l'Utilisateur de la rupture de stock et du délai de réapprovisionnement, ANIMAL-PROD E.com se réserve le droit d'annuler la commande.

L'ensemble de la commande ne sera traité et expédié une fois que tous les Produits seront disponibles. Si l'Utilisateur souhaite recevoir au plus vite les Produits disponibles, il lui est conseillé d'isoler ces articles dans une commande spécifique.

#### C/ Navigation à l'intérieur du Site

L'Utilisateur peut prendre connaissance des différents Produits proposés à la vente par ANIMAL-PROD E.com sur son Site.

L'Utilisateur peut librement naviguer sur les différentes pages du Site, sans pour autant être engagé au titre d'une commande.

#### D/ La validation de la commande.

##### D. 1. Inscription et mot de passe

L'inscription est nécessaire et obligatoire pour passer une commande. L'Utilisateur devra remplir avec exactitude le formulaire « [s'enregistrer](#) » disponible dans la section « Mon compte ». Il y fera notamment figurer les informations nécessaires à son identification et en particulier, ses noms et prénoms, son adresse postale, courriel et mot de passe.

ANIMAL-PROD E.com garantit la confidentialité des données transmises après la saisie dudit mot de passe. L'Utilisateur est tenu responsable quant à l'usage de son mot de passe. Il en assure sa conservation ainsi que sa confidentialité. En cas de perte dudit mot de passe, l'Utilisateur devra contacter ANIMAL-PROD E.com dans les meilleurs délais afin qu'un nouveau mot de passe lui soit attribué.

En cas de mot de passe oublié, l'Utilisateur peut en obtenir un nouveau en cliquant sur le lien « Mot de passe oublié » affiché dans la section « Mon compte ». Un formulaire de création d'un nouveau mot de passe lui sera envoyé par courriel.

A la création de son compte, l'Utilisateur pourra autoriser ANIMAL-PROD E.com à lui envoyer par courriel les invitations aux ventes ainsi que les communiqués de l'Equipe ANIMAL-PROD E.com.

##### D.2. Enregistrement de la commande

L'enregistrement d'une commande sur le Site ANIMAL-PROD E.com et sa validation par l'Utilisateur intervient au moment où l'Utilisateur clique sur bouton « [Valider la commande](#) ».

Outre l'acceptation du contenu de la commande, cet enregistrement implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente et constitue une preuve de la date de passation de la commande.

Si l'Utilisateur souhaite passer commande, il sélectionnera les différents Produits qui l'intéressent et manifestera son intérêt en cliquant sur la case « Ajouter au panier ».

A tout moment, l'Utilisateur pourra :

- obtenir un récapitulatif des Produits qu'il a sélectionnés, en cliquant sur « Actualiser Panier »
- poursuivre sa sélection de Produits en cliquant sur « [Continuer Achats](#) »
- terminer sa sélection de Produits et commander les Produits en cliquant sur « [Commander](#) »

Pour commander les Produits sélectionnés dans son panier, l'Utilisateur devra obligatoirement s'identifier, soit en saisissant son courriel et son mot de passe s'il a déjà créé son compte chez ANIMAL-PROD E.com, soit en remplissant le formulaire « s'enregistrer » dans le cas contraire.

L'Utilisateur est informé et accepte que la saisie de ces deux identifiants pour accéder à son compte client (adresse courriel et mot de passe) vaille preuve de son identité et confirme son consentement.

Une fois l'Utilisateur identifié, il devra valider l'adresse de livraison puis un récapitulatif de commande apparaîtra à l'écran, précisant : la nature, la quantité et le prix du ou des Produits retenus par l'Utilisateur, ainsi que le montant des frais de port, le total de la commande, les coordonnées de l'utilisateur et l'adresse de livraison.

Après avoir pris connaissance du détail de sa future commande, et une fois que l'ensemble des informations demandées aura été complété par l'Utilisateur, ce dernier pourra cliquer sur « Valider la commande » afin de confirmer définitivement sa commande.

Un récapitulatif de la commande du Client sera envoyé par voie d'un courriel, à la réception du bon de commande, à l'adresse mail indiquée par lui au moment de la commande. Cette confirmation reprendra l'ensemble des éléments constitutifs du contrat intervenu entre les Parties, ainsi qu'une estimation de la date de mise en expédition.

ANIMAL-PROD E.com recommande au Client de conserver son courriel de confirmation de commande ou de l'imprimer. Cependant, seront considérées comme preuves juridiques les documents archivés dans les systèmes informatiques de ANIMAL-PROD E.com. Un récapitulatif de la commande sera également affiché dans le compte client.

Dans le cas d'un règlement par carte bancaire, l'Utilisateur devra alors renseigner certaines informations relatives à la carte bancaire utilisée :

- Le nom du titulaire de la carte bancaire,
- Le numéro de carte bancaire,
- la date d'expiration de celle-ci,
- son numéro cryptogramme (numéro à 3 chiffres figurant au verso de la carte bancaire).

Dans le cadre d'un paiement par Carte Bancaire, la vente n'est considérée comme conclue qu'à compter de la confirmation de l'acceptation de paiement bancaire sur l'espace sécurisé P@iement CIC et de la confirmation de la commande par ANIMAL-PROD E.com. ANIMAL-PROD E.com s'engage à prélever effectivement le montant de la commande le jour de l'expédition de celle-ci.

En tout état de cause, ANIMAL-PROD E.com se réserve le droit de refuser toute commande ou toute livraison en cas de litige avec le Client, de non-paiement total ou de paiement partiel d'une commande précédente par le Client, de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire des organismes bancaires. La responsabilité de ANIMAL-PROD E.com ne pourra alors en aucun cas être engagée en cas de litige.

Le traitement des commandes se fait du lundi au vendredi.

Lors d'une passation de commande, le client fournit sous son entière et unique responsabilité les informations suivantes :

- Adresse e-mail
- Nom et Prénom
- Adresse (numéro de la rue ou du boulevard)
- Ville

- Code postal
- Téléphone
- Type d'habitation (maison individuelle ou immeuble), digicode
- Présence ou non d'un Concierge
- Possibilité de laisser ou non le produit au Concierge

En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, ANIMAL-PROD E.com ne saurait être tenu pour responsable de l'impossibilité de livraison. Dans ce cas, comme en cas d'annulation de la commande par le Client après expédition, les frais de port ne seront pas remboursés au Client par ANIMAL-PROD E.com.

Un double de la facture de la commande sera envoyé par courriel au Client dès le départ de son colis de notre entrepôt.

## **V – LA LIVRAISON**

Les Produits sont expédiés à l'adresse de livraison indiquée par le Client dans son compte client. Si le Client dispose de plusieurs adresses de livraison enregistrées dans son compte client, il pourra en sélectionner une avant de finaliser sa commande et de procéder à son règlement.

### **ATTENTION :**

#### **Avec Chronopost ou chrono relais :**

**Vérifiez bien votre colis avant de signer le bon de livraison ou de l'accepter, car si un article est cassé ou manquant dans celui-ci, nous ne pourrions rien faire si vous acceptez le colis.**

**Si après vérification le contenu n'est pas correct, veuillez mettre un commentaire détaillé sur le bon de livraison et refuser le colis afin que nous puissions vous l'échanger dans les plus brefs délais. Puis Contacter dans les 24 heures suivant le refus du colis le service client par mail.**

#### **Avec colissimo et so colissimo :**

**Vérifiez bien l'état de votre colis, (emballage abimé, déjà ouvert, produit cassé à l'intérieur...) si celui-ci est abimé, même légèrement ou qu'il vous parait suspect, ne pas l'ouvrir et le refuser afin que le facteur le dépose à la poste. Vous pourrez alors le vérifier au bureau de poste avant de l'accepter. En cas de problème lors de la vérification, il faut refuser le colis et mettre un commentaire détaillé afin que l'on puisse vous l'échanger dans les plus brefs délais. Contacter dans les 24 heures suivant le refus du colis le service client par mail.**

#### **A/ Zone de livraison.**

La zone de livraison comprend uniquement la France Métropolitaine, la corse et Monaco.  
Sont exclus de la zone de livraison: les DOM-TOM et les pays étrangers.

#### **B/ Transporteurs.**

ANIMAL-PROD E.com a sélectionné le transporteur CHRONOPOST et COLISSIMO pour ses livraisons. Le choix du transporteur est laissé au consommateur lors de l'enregistrement de sa commande. Exceptionnellement selon le type de marchandise, ANIMAL-PROD E.com pourra opter pour un mode de transport différent de celui choisi initialement en fonction de critères de rapidité de livraison, fragilité des produits de la commande ou disparité de forme et de poids en informant le consommateur au plus tard au moment de l'expédition de sa commande.

#### **C/ Tarif.**

Le Client participe aux frais de port. Les frais de port sont facturés en complément du prix de vente des produits et sont définis en fonction du poids réel de la commande, du montant de la commande, du mode de transport (CHRONOPOST 13, CHRONOPOST Relais ou COLISSIMO) choisi par le Client, et des poids et volume des articles à livrer.

Frais de port OFFERT à partir de 59 euros de commande (hors croquettes et boîtes humides chiens et chats) par livraison en colissimo ou chrono relais.

Les frais de port pour l'achat de croquettes et boîtes chiens/chats viendront en supplément de votre commande supérieur à 59 euros et seront facturés au poids équivalent au sac de croquette ou de la boîte achetée.

De plus pour les colis envoyés en corse il ne vous restera qu'à payer le supplément corse pour le chrono relais.

Fourchette de poids (en kilogrammes)	Chrono 13 produits spécifiques	Chrono 13	Chrono Relais	So Colissimo A domicile OU sur RDV pour paris	So colissimo Relais, bureau de poste , espace cityssimo
Jusqu'à 5 Kg	6.50 TTC	10.00 TTC	8,00 TTC	6.50 TTC	6.50 TTC
De 5 Kg jusqu'à 7 Kg	8.20 TTC	11,00 TTC	9.00TTC	8.00 TTC	8.00 TTC
De 7 Kg jusqu'à 9 Kg	9.00 TTC	11,00 TTC	9,00 TTC	8,00 TTC	8.00 TTC
De 9 Kg jusqu'à 10 Kg	9.00 TTC	11.00 TTC	10.00 TTC	8.00 TTC	Pas de livraison
De 10 Kg jusqu'à 11 Kg	11.20 TTC	12,50 TTC	10.00 TTC	11.00 TTC	Pas de livraison
De 11 Kg jusqu'à 12 Kg	11.20 TTC	12,50 TTC	10.00 TTC	11.00TTC	Pas de livraison
De 12 Kg jusqu'à 13 Kg	11.20 TTC	12,50 TTC	10.00 TTC	11.00TTC	Pas de livraison
De 13 Kg jusqu'à 14 Kg	11.20 TTC	12,50 TTC	10.00 TTC	11.00 TTC	Pas de livraison
De 14 Kg jusqu'à 15 Kg	11.20 TTC	12,50 TTC	10.00 TTC	13.00TTC	Pas de livraison
De 15 Kg jusqu'à 18 Kg	15.50 TTC	15.50 TTC	12,90 TTC	Pas de livraison	Pas de livraison
De 18 Kg jusqu'à 20 Kg	15.50 TTC	15,50 TTC	12.90 TTC	Pas de livraison	Pas de livraison
De 20 Kg jusqu'à 30 Kg	15.50 TTC	18,50 TTC	14.00 TTC	Pas de livraison	Pas de livraison
Au-delà de 30 Kg	0,52 TTC par kilo supplémentaire	0,52 TTC par kilo supplémentaire	0,52 TTC par kilo supplémentaire	Pas de livraison	Pas de livraison
Livraison en Corse	Avec supplément	Avec supplément	Avec supplément	Sans supplément	Sans supplément
				Pas de livraison au dessus de 15 kg	Pas de livraison au dessus de 8kg

Le poids est affiché en valeur cumulée après chaque ajout ou suppression d'un article du panier virtuel.

Pour les articles volumineux, un montant forfaitaire de 5€ sera facturé en plus des frais de port pour tout envoi par colissimo.

#### D/ Mode de livraison

##### **Mode de livraison Standard avec So colissimo**

- Vous êtes livré à l'adresse indiquée dans lieu de livraison, en 48 à 72 h (*jours ouvrables pour des envois en France métropolitaine, Corse et Monaco*).
- Votre commande vous est livrée du lundi au samedi entre 9 h et 12 h avec accusé de réception. •Sur simple demande le service client vous communique le numéro de colis et vous pouvez ainsi suivre votre colis pour savoir où il se trouve.

Plusieurs options sont disponibles pour la livraison de votre commande :

##### **So colissimo à domicile :**

**Mon domicile :** votre colis vous est remis en main propre. En cas d'absence le colis sera déposé au bureau de poste le plus proche. Vous disposez de 10 jours ouvrables depuis l'arrivée de votre colis en bureau de poste pour venir le retirer. Passé ce délai, il sera retourné à l'expéditeur.

Dans tous les cas vous êtes informé, par courriel 24h avant la livraison de votre colis.

**Mon rendez-vous :** cette option est disponible pour une livraison sur Paris intra-muros uniquement. Lorsque votre colis est prêt à être livré, un SMS et un email vous sont envoyés

vous proposant plusieurs créneaux horaires de livraison le jour même, entre 17 heures et 21 heures 30. Votre réponse doit être apportée avant 15h afin que demande puisse être prise en compte. Vous aurez également la possibilité de vous faire livrer un autre jour dans un délai de 10 jours ouvrables. Passé ce délai votre colis sera retourné à l'expéditeur.

### **So colissimo dans un point de retrait :**

**Mon espace cityssimo** : Les espaces Cityssimo sont des sites de retrait automatiques des colis accessibles 7j/7 et 24h/24 (sauf espaces Cityssimo soumis aux horaires des galeries marchandes). Vous serez informé de la disponibilité de votre colis par courriel et SMS. Ce dernier vous précisera vos codes de retrait vous permettant de retirer votre colis dans les 10 jours ouvrables. Passé ce délai, votre colis sera retourné à l'expéditeur.

Cet espace est disponible 7 jours sur 7 et est présent à Paris, et île de France, Lille, Nantes, Aix-en-Provence et Lyon. Aucune inscription à ce service ne vous sera demandée : un code personnel vous permettant de retirer votre colis vous sera envoyé par SMS.

**Mon bureau de poste** : Désormais avec So Colissimo, vous pouvez choisir le bureau de poste dans lequel vous souhaitez vous faire livrer (sans passage préalable de votre facteur à domicile). Vous serez informé de la disponibilité de votre colis par SMS et par courriel, avec un bon de retrait vous permettant de venir le retirer en bureau dans les 10 jours ouvrables. Vous pourrez également vous présenter à votre bureau de poste muni de votre numéro de suivi et d'une pièce d'identité. Passé le délai de 10 jours, votre colis sera retourné à l'expéditeur.

Un réseau de 10.000 bureaux de poste associés participant à l'offre So Colissimo en France métropolitaine, Monaco et en Corse vous est proposé.

**Mon commerçant** : Avec So Colissimo, vous pouvez choisir parmi l'un des nombreux commerçants, à proximité de votre domicile, de votre lieu de travail ou de vacances, auprès duquel vous souhaitez vous faire livrer. Vous serez informé de la disponibilité de votre colis par un courriel qui vous permettra de venir le retirer. Il sera mis à votre disposition.

### **Mode de livraison Express avec chrono relais**

- Vous êtes livré dans le point relais choisi lors de la validation de votre commande en 24 h (*jours ouvrables pour des envois en France métropolitaine, corse et Monaco*).
- Votre commande est livrée du lundi au vendredi avant 17H et est disponible durant les horaires d'ouverture du relais sur présentation de votre propre carte d'identité.
- A tout moment, grâce au numéro de colis que nous vous communiquons à l'expédition de votre commande, vous pouvez suivre votre colis pour savoir où il se trouve.

### **Mode de livraison Express avec Chronopost**

- Vous êtes livré à l'adresse indiquée dans lieu de livraison en 24 h (*jours ouvrables pour des envois en France métropolitaine, Corse et Monaco*).
- Votre commande vous est livrée du lundi au vendredi avant 13H avec accusé de réception. En cas d'absence, Chronopost dépose un avis de passage mentionnant la date et l'adresse du bureau de Poste où vous pouvez retirer votre colis.
- A tout moment, grâce au numéro de colis que nous vous communiquons à l'expédition de votre commande, vous pouvez suivre votre colis pour savoir où il se trouve.

### **E/ Délais.**

Le délai d'acheminement moyen est de deux jours ouvrés à compter de l'expédition. Ce délai n'est pas contractuel et est uniquement indicatif. Un éventuel retard de livraison ne donne pas droit à dommages et intérêts de la part de ANIMAL-PROD E.com. ANIMAL-PROD E.com décline toute responsabilité en cas de retard de livraison trop important imputables aux services postaux, ainsi qu'en cas de perte des Produits durant le transport.

#### F/ Problèmes liés à la livraison.

En cas de retour du colis dû à une absence du client, à un problème dans l'adresse de livraison ou à une impossibilité de réceptionner le colis dans le délai d'instance, ANIMAL-PROD E.com les frais de port resteront à la charge du client ainsi que les frais de réexpédition.

#### Cas d'absence :

Via Chronopost et Colissimo, un avis de passage sera laissé afin que le Client aille chercher son colis dans le bureau de poste le plus proche. Passé un délai de 15 jours, le colis sera retourné à ANIMAL-PROD E.com par les services de La Poste.

Concernant les points relais, une fois le colis réceptionné par le chrono relais il reste en attente de récupération par le client durant 7 jours, passé ce délai le colis sera réexpédié à ANIMAL-PROD.

#### Cas de force majeure :

ANIMAL-PROD E.com est déchargé de son obligation de livrer en cas de force majeure telle que la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves, les accidents, l'état de catastrophe naturelle et l'impossibilité d'approvisionnement auprès d'un fournisseur.

#### Cas de manquant ou de dégradation du colis et des marchandises.

Le client doit suivre la démarche suivante :

##### **Pour Chronopost et Chrono relais**

- **Il incombe au client de vérifier le contenu de son colis à la livraison avant signature du bon de livraison ou acceptation du colis (domicile, poste ou point relais).**
- **En cas de produit manquant ou cassé, il devra le spécifier sur le bon de livraison fourni par le livreur et refuser le colis afin que l'on puisse lui renvoyer un colis dans les plus brefs délais.**
- Contacter dans les 24 heures suivant le refus du colis le service client par courriel sur le site marchand dans la rubrique « **Nous contacter** » ou directement à l'adresse courriel suivante: [service-clients@animal-prod.com](mailto:service-clients@animal-prod.com) pour déclencher l'envoi d'un colis de remplacement et une procédure de réclamation auprès de Chronopost.
- En cas de dégradation de l'emballage seul, veuillez le signaler sur le bon de livraison.

##### **Pour So Colissimo :**

- **Vérifiez bien l'état de votre colis (emballage abîmé, déjà ouvert, produit cassé à l'intérieur...) si celui-ci est abîmé, même légèrement ou qu'il vous paraît suspect, il faut le refuser afin que le facteur le dépose à la poste.**
- **Vous pourrez alors le vérifier au bureau de poste avant de l'accepter. En cas de problème lors de la vérification, ne pas l'ouvrir et refuser le colis en émettant une réserve sur le bon de livraison fourni par le facteur (par exemple : colis endommagé, déjà ouvert, produit cassé ...)** **mettre un commentaire afin que l'on puisse vous l'échanger dans les plus brefs délais.**
- Contacter dans les 24 heures suivant le refus du colis le service client par courriel sur le site marchand dans la rubrique « **Nous contacter** » ou directement à l'adresse courriel suivante: [service-clients@animal-prod.com](mailto:service-clients@animal-prod.com) pour déclencher l'envoi d'un colis de remplacement et une procédure de réclamation auprès de Colissimo.

## **IMPORTANT :**

Aucune contestation ultérieure à l'acceptation du colis et/ou signature du bon de livraison ne pourra être recevable, de plus aucun remboursement ne pourra être demandé sans constat de détérioration ou spoliation.

Il est entendu que les marchandises voyagent toujours aux risques et périls du destinataire.

## **VI – LE PRIX**

Les prix affichés sur le Site ANIMAL-PROD E.com sont exprimés en Euros. Le transport n'est pas compris dans le prix indiqué sur la fiche produit.

Pour pouvoir valider votre commande, il faut impérativement avoir un panier de minimum 15 euros ttc (hors frais de transport).

Le prix total indiqué dans le récapitulatif de la commande est le prix définitif.

Ce prix comprend le prix du total de la commande avec le détail de chaque Produit et les frais de port.

Tous les prix sont indiqués TTC (Toutes Taxes Comprises) incluant la TVA.

Les produits demeurent la propriété de ANIMAL-PROD E.com jusqu'au complet encaissement du prix par ANIMAL-PROD E.com.

## VII - LE PAIEMENT

### VII.1 Par carte bancaire et sécurisation

Le prix des Produits est payable au comptant le jour de l'expédition de la commande. Ce prix est indiqué sur la confirmation de commande adressée à l'Utilisateur par ANIMAL-PROD E.com le jour de la passation.

Le paiement ne peut s'effectuer que par carte bancaire : Visa, MasterCard et autres Cartes Bleues.

Le Site ANIMAL-PROD E.com utilise le système de paiement sécurisé P@IEMENT CIC afin de garantir le maximum de sécurité à ses Clients.

Ce système est le système sécurisé le plus fiable actuellement pour les transactions effectuées sur Internet SSL (Secure Socket Layers).

Au moment de la validation du paiement par carte bancaire, le Client quitte ANIMAL-PROD E.com et entre sur le site de la banque CIC P@IEMENT CIC accessible via un protocole sécurisé https.

Les informations demandées au Client concernant sa carte bancaire sont alors uniquement fournies à P@IEMENT CIC (Banque CIC). Le transfert des informations est parfaitement protégé grâce à un cryptage.

ANIMAL-PROD E.com ne connaîtra à aucun moment les informations relatives à la carte bancaire du Client.

La commande d'un Utilisateur ne sera considérée comme effective qu'à partir du moment où le centre de paiement aura donné son accord. En cas de refus de la part de P@IEMENT CIC, la commande sera automatiquement annulée. ANIMAL-PROD E.com avertira l'Utilisateur concerné par courriel.

Les données enregistrées par le système informatique de ANIMAL-PROD E.com constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre ANIMAL-PROD E.com et ses Clients.

Lorsque le Client paie avec une carte à débit immédiat, le compte bancaire de l'Acheteur est débité dans les 2 à 5 jours suivant la passation de la commande. Ce délai varie en fonction des organismes bancaires.

Dans le cas d'une carte à débit différé, le compte bancaire du Client sera débité du montant de sa commande dans les mêmes conditions que les débits habituels.

### VII.II Par chèque

Le client a la possibilité de payer par chèque, émis par une banque domiciliée en France métropolitaine (corse et Monaco compris) à l'ordre de : **animal prod e com.**

**Attention** : le nom, le prénom et l'adresse inscrite sur le chèque doit correspondre aux coordonnées du client et à l'adresse de livraison (hors point relais pour l'adresse de livraison).

**Tout règlement par chèque doit être accompagné du numéro de la commande soit en l'indiquant au dos du chèque ou en joignant la facture de la commande, afin de pouvoir le rapprocher à la commande correspondante.**

Pour toute commande **supérieure à 80 euros**, veuillez joindre avec votre paiement **une photocopie de carte d'identité recto verso ou de votre passeport VALIDES** correspondant à votre nom et prénom (et celui du chèque).

Animal prod conserve les commandes en attente de règlement par chèque bancaire **pendant 7 jours**. Passé ce délai votre commande sera annulée.

Les commandes ne seront **traitées qu'après encaissement** de votre chèque par notre banque.

Votre règlement ainsi que les pièces demandées sont à envoyer à l'adresse suivante :

Animal prod e com  
Centre de paiement  
83 allée hélène boucher  
59118 wambrechies.

Dans le cas où vous seriez en retard dans le paiement du prix, nous serions en droit de réclamer des intérêts de retard calculés sur la base du taux légal en vigueur et applicables à compter du jour de la sommation de payer.

### **VII.III Par Carte accord en plusieurs fois ou comptant**

Le paiement ne peut s'effectuer que par carte ACCORD. (Carte accord visa premier, carte accord mastercard, carte accord visa, carte accord simple, et les cartes accord spéciale magasin : boulanger, alinéa, leroy merlin, norauto, kettner, youg's et supermarché atac.)

Au moment de la validation du paiement par carte ACCORD, le Client quitte ANIMAL-PROD E.com et entre sur le site de la banque accord.

Les informations demandées au Client concernant sa carte bancaire sont alors uniquement fournies à Accord. Le transfert des informations est parfaitement protégé grâce à un cryptage. ANIMAL-PROD E.com ne connaîtra à aucun moment les informations relatives à la carte bancaire du Client.

Les données enregistrées par le système informatique de ANIMAL-PROD E.com constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre ANIMAL-PROD E.com et ses Clients.

Avec la carte ACCORD vous pouvez effectuer un paiement comptant, en 2 fois ou 3 fois.  
Le paiement en 2 fois ou 3 fois est sans frais et ne nécessite pas d'apport initial.

Lorsque le Client paie avec sa carte en 2 fois, le compte bancaire de l'Acheteur est débité pour la première mensualité un mois après son achat, et puis le mois suivant pour la deuxième mensualité.

#### **Exemple :**

**Mr X fait une commande de 400 euros le 20 mars 2009.**

**Paiement de la 1ère mensualité de 200 euros le 20 avril 2009.**

**Paiement de la 2ème mensualité de 200 euros le 20 mai 2009.**

Lorsque le Client paie avec sa carte en 3 fois, le compte bancaire de l'Acheteur est débité pour la première mensualité un mois après son achat, et puis les 2 mois suivant pour la deuxième et troisième mensualité.

#### **Exemple :**

**Mr X fait une commande de 600 euros le 20 mars 2009.**

**Paiement de la 1ère mensualité de 200 euros le 20 avril 2009.**

**Paiement de la 2ème mensualité de 200 euros le 20 mai 2009.**

**Paiement de la 3ème mensualité de 200 euros le 20 juin 2009.**

Par contre le paiement comptant par carte ACCORD occasionne un débit immédiat.

### **VIII – DROIT DE RETRACTATION ET RETOUR**

Le Client dispose d'un délai de sept (7) jours ouvrables pour contacter ANIMAL-PROD E.com afin d'obtenir un numéro d'autorisation de retour. Ce délai court à compter du jour de réception de la commande.

Le Client dispose alors d'une délai supplémentaire de sept (7) jours ouvrables pour retourner, à ses frais, le(s) Produits(s) qu'il a commandé(s) si celui(ceux)-ci ne lui donne(nt) pas satisfaction. Ce délai court à compter du jour d'obtention du numéro d'autorisation précédemment cité.

Les Produits faisant l'objet d'une rétractation devront être retournés dans leur conditionnement et leur emballage d'origine à l'adresse communiquée par le Service Client ANIMAL-PROD E.com. Les Produits devront être retournés dans un état neuf et propre à la revente. Les Produits devront être accompagnés de tous leurs accessoires.

Dans le cadre de ce droit de rétractation, les Produits retournés qui s'avèreront incomplets, abîmés, salis ou impropre à la revente, ANIMAL-PROD E.com se permet de refuser de rembourser les produits retournés, ou d'appliquer une décote au montant du remboursement.

Tout colis retourné à l'adresse communiquée par le Service Client ANIMAL-PROD E.com doit avant tout faire l'objet d'un courriel au service client afin de le prévenir de ce retour. De plus si le colis ne comprend aucun élément permettant d'identifier le Client, il ne pourra en aucun cas être remboursé.  
Aucune réclamation de la part du Client ne pourra être acceptée.

Si les conditions susmentionnées sont remplies, ANIMAL-PROD E.com proposera au client un avoir ou un remboursement, dans un délai de 72 heures ouvrées maximum à compter de la date de réception par ANIMAL-PROD E.com du colis, les sommes versées par le Client, à l'exception toutefois des frais d'expédition et des frais de retour des Produits qui restent à la charge du Client.

Les frais et les risques liés à la réexpédition sont à la charge du Client. Par conséquent, il lui appartient de conserver toutes les preuves de ce retour. ANIMAL-PROD E.com conseille donc au Client de retourner les articles par envoi suivi de type recommandé ou Colissimo ou par tout autre moyen permettant d'apporter une preuve de la réexpédition. Ces justificatifs d'expédition devront comporter les informations suivantes : adresse du destinataire, date d'expédition et numéro de colis.

Les retours sont à effectuer à l'adresse suivante :

**AMILAND- APEC**  
**Centre Commercial Auchan**  
**ZAC des Verdiers**  
**BAT 2 , lot 2c**  
**59390 lys lez lannoy**

## **IX – QUALITE DES PRODUITS**

Pour chaque Produit en vente sur le Site, ANIMAL-PROD E.com s'engage à fournir une fiche descriptive pour en présenter les caractéristiques essentielles, dans la limite des informations fournies par les fournisseurs. ANIMAL-PROD E.com met tout en œuvre pour procurer à l'Utilisateur un maximum d'informations lui permettant de connaître les Produits avant d'enregistrer leurs commandes  
Les articles fournis par ANIMAL-PROD E.com sont neufs.

**S'il arrivait qu'un article soit défectueux ou non conforme**, ANIMAL-PROD E.com s'engage à l'échanger ou le rembourser, sous réserve que **le service client soit mis au courant dans un délais de 48 heures après livraison** du colis, qu'il soit retourné dans son emballage d'origine et accompagné de sa facture d'achat dans les 15 jours suivant la réception du colis.

La facture a été envoyée par courriel au client avec l'avis d'expédition de sa commande.

L'adresse de retour est :

**AMILAND- APEC**  
**Centre Commercial Auchan**  
**ZAC des Verdiers**  
**BAT 2 , lot 2c**  
**59390 lys lez lannoy**

Les frais de retour seront alors remboursés au Client sur la base du tarif économique de La Poste par chèque ou sous forme d'avoir au choix du Client.

## **X – RESPONSABILITE**

L'implication de ANIMAL-PROD E.com ne peut être mise en cause pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation d'un ordinateur, d'un réseau informatique ou d'Internet. Notamment, ANIMAL-PROD E.com ne peut en aucun cas être tenu responsable d'une rupture de service, d'une intrusion extérieure ou de la présence d'un virus informatique. ANIMAL-PROD E.com n'a qu'une obligation de moyen pour toutes les étapes d'accès au Site, notamment la consultation, le remplissage de formulaire, la passation de commande, le paiement ainsi que tout autre service disponible sur le Site.

ANIMAL-PROD E.com ne pourra être tenue responsable de tous dommages matériels, immatériels ou corporels engendrés par la mauvaise utilisation d'un Produit acheté sur le Site.

ANIMAL-PROD E.com ne peut être tenu pour responsable des éventuelles modifications apportées par les fabricants et/ou les fournisseurs dans la composition des Produits vendus sur le Site.

En tout état de cause, la responsabilité de ANIMAL-PROD E.com sera limitée au montant de la commande..

## **XI – LOI APPLICABLE**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la Loi Française.

## **XII – LITIGES**

L'Utilisateur et ANIMAL-PROD E.com privilégieront toujours une solution amiable avant toute action en justice.

En cas de litige, seuls les tribunaux de LILLE seront compétents.

## **XIII – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

### **XIII.1 Informations nominatives**

.Le renseignement des informations nominatives collectées dans le cadre de la vente à distance est obligatoire, ces informations étant nécessaires pour l'enregistrement, le traitement et la livraison des commandes ainsi que pour l'établissement des factures. Ces informations sont strictement confidentielles. Le défaut de renseignement implique le rejet automatique de la commande.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le traitement des informations nominatives collectées sur le Site a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (Déclaration CNIL). Selon l'article 34 de ma dite loi, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant.

Ce droit peut être exercé en contactant ANIMAL-PROD E.com :

par courriel via la rubrique « [Nous contacter](#) » du site ANIMAL-PROD E.com ou directement à l'adresse courriel suivante : [service-clients@animal-prod.com](mailto:service-clients@animal-prod.com).

- par voie postale à l'adresse : ANIMAL-PROD E.com / 83, allée Hélène Boucher 59118 WAMBRECHIES.

L'Utilisateur peut également modifier ses coordonnées directement dans son compte personnel ANIMAL-PROD E.com via la rubrique « Mon Compte ».

En tout état de cause, l'Utilisateur veillera à rappeler son nom, prénom, adresse et, le cas échéant, son numéro de Client.

Enfin, ANIMAL-PROD E.com pourra être amené à communiquer des informations nominatives à ses partenaires commerciaux. L'Utilisateur pourra ainsi recevoir des offres commerciales provenant de tiers. A ce titre, il est précisé que sauf refus exprès de l'Utilisateur, ses coordonnées postales pourront être communiquées aux partenaires commerciaux de ANIMAL-PROD E.com. Toutefois, pour ce qui est de son adresse électronique, celle-ci ne pourra être communiquée aux dits partenaires qu'avec l'accord exprès de l'Utilisateur. Bien entendu, l'Utilisateur conserve la possibilité de refuser une telle communication, soit en ne donnant pas son consentement lors de l'inscription et/ou validation de sa commande, soit en manifestant a posteriori son refus par courrier postal, conformément au paragraphe ci-dessus.

### **XIII.2. Cookies**

Les seuls cookies que ANIMAL-PROD E.com créent sont ceux de la session qui seront effacés lors la déconnexion au site.

### **XIII.3. Balises Web**

Certaines pages web du Site peuvent parfois contenir des images électroniques ou " balises web ", qui permettent de compter le nombre de visiteurs de la page.

Ces balises web peuvent être utilisées avec certains de nos partenaires, notamment afin de mesurer et améliorer l'efficacité de certaines publicités.

En tout état de cause, les renseignements obtenus via ces balises sont strictement anonymes et permettent simplement de rassembler des statistiques sur la fréquentation de certaines pages du Site, et ce afin de mieux servir les Utilisateurs de notre Site.

## **XIV. INVALIDITE PARTIELLE**

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des présentes Conditions Générales de Vente serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des autres clauses des présentes conditions générales de vente.

## **XV. INTEGRALITE DU CONTRAT**

Les présentes conditions générales de vente et le récapitulatif de commande transmis au Client forment un ensemble contractuel et constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenues entre les Parties.

En cas de contradiction entre ces documents, les conditions générales de vente prévaudront.

#### **XVI. DUREE**

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des Produits offerts par ANIMAL-PROD E.com.

#### **XVII. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les éléments du Site, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets.

Ils sont la propriété exclusive de ANIMAL-PROD E.com. L'utilisateur qui dispose d'un site Internet à titre personnel et qui désire placer, pour un usage personnel, sur son site un lien simple renvoyant directement à la page d'accueil du Site, doit obligatoirement en demander l'autorisation à ANIMAL-PROD E.com.

En revanche, tout lien hypertexte renvoyant au Site et utilisant la technique du framing ou du in line linking est formellement interdit.

Dans tous les cas, tout lien, même tacitement autorisé, devra être retiré sur simple demande de ANIMAL-PROD E.com.

Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le Site. ANIMAL-PROD E.com dégage toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux lois et règlements en vigueur.