

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE HYP (Help Your Pets)

*En vigueur au 10/11/2020*

## ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (dites « CGV ») s'appliquent sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par le vendeur auprès d'acheteurs non professionnels (« les clients ou le client »), désirant acquérir les produits proposés à la vente (« les produits ») par le vendeur sur le site <https://passion-animal.fr>. Les produits proposés à la vente sur le site sont les suivants :

- Produits alimentaires et non-alimentaires canins et félins.
- Formation aux premiers secours canins et félins.
- Initiation et découverte sportive et/ou amusante pour chiens.

Les caractéristiques principales des produits et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité des produits, sont présentées sur le site <https://passion-animal.fr> ce dont le client est tenu de prendre connaissance avant de commander.

Le choix et l'achat d'un produit sont de la seule responsabilité du client.

Les offres de produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles, tels que précisés lors de la passation de la commande.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le site <https://passion-animal.fr> et prévaudront sur toute autre document.

Le client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne/téléphone/mail du site <https://passion-animal.fr>

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du vendeur constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le client.

Les coordonnées du vendeur sont les suivantes :

PERROTTE Pascal

222 allées des aïrelles

73 000 Chambéry

Numéro d'immatriculation : 885 318 576

Mail : [psa.p.pets@gmail.com](mailto:psa.p.pets@gmail.com)

Téléphone 07-71-01-83-39

## ARTICLE 2 – PRIX

Les produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site <https://passion-animal.fr>, lors de l'enregistrement de la commande par le vendeur.

Les prix sont exprimés en euros, HT et TTC.

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le vendeur sur le site <https://passion-animal.fr>

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité mais le vendeur se réserve le droit, hors période de validité, d'en modifier les prix à tout moment.

Les prix ne comprennent pas les frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément, dans les conditions indiqués sur le site et calculés préalablement à la passation de la commande.

Le paiement demandé au client correspond au montant total de l'achat, y compris ces frais.

Une facture est établie par le vendeur et remise au client lors de la livraison des produits commandés.

## ARTICLE 3 – COMMANDES

Il appartient au client de sélectionner sur le site <https://passion-animal.fr> les produits qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :

La personne qui souhaite acheter les produits de la gamme Help Your Pets, me contacte par mail ou par téléphone me fournit son, prénom, adresse de livraison, son numéro de téléphone s'il appelle en masqué ainsi que son adresse mail pour l'envoi de la facture une fois établie après livraison et encaissement de sa commande.

Help Your Pets s'engage à effectuer la livraison gratuite si demandé par le client dans un rayon de 50 Km à partir du point de départ du siège de Help Your Pets (voir adresse de localisation). Tous les 10 Km supplémentaires, le client se devra de régler un supplément de 2€ en plus du tarif de sa commande. Help Your Pets ne dessert que les départements 73 – 74 – 38 pour l'instant.

Il sera aussi demandé aux clients de nous communiquer nom, âge, race et date de naissance de l'animal pour les cadeaux d'anniversaire (réservé aux membres abonnés uniquement).

Les offres produits sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles.

La vente ne sera considérée comme valide qu'après paiement intégrale du prix. Il appartient au client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

Toutes commandes passées sur le site <https://passion-animal.fr> constituent la formation d'un contrat conclu à distance entre le client et le vendeur.

Le vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Le client pourra suivre l'évolution de sa commande sur le site.

Toute annulation de la commande par le client ne sera possible qu'avant la livraison des produits (indépendamment des dispositions relative à l'application ou non du droit de rétractation légal).

## **ARTICLE 4 – CONDITION DE PAIEMENT**

Le prix est payé à la réception/récupération de la commande par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

- par chèque
- espèce
- virement bancaire.

Le prix est payable comptant en totalité au jour de la livraison des produits, intervenant selon les conditions définies à l'article « livraisons » et comme indiqué dans la facture remise au client.

Les paiements effectués par le client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par le vendeur des sommes dues.

Le vendeur ne sera pas tenu de procéder à la délivrance des produits commandés par le client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

## **ARTICLE 5 - LIVRAISONS**

Les produits commandés par le client seront dans les départements suivant dans un premier temps : 73 – 74 – 38.

Les livraisons interviennent dans un délai de 24/48 heures. Attention avec le confinement, il peut y avoir un délai de de retard jusqu'à 96 heures. A l'adresse indiquée par le client lors de sa commande sur le site.

La livraison est constituée par le transfert au client de la possession physique ou du contrôle du produit. Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs produits, les produits commandés seront livrés en une seule fois.

Le vendeur s'engage à faire son meilleur effort pour livrer les produits commandés par le client dans le délai ci-dessus précisés.

Si les produits commandés n'ont pas été livrés dans un délai spécifié comme indiqué sur le site <https://passion-animal.fr> les clients seront avertis s'il y a un trop grand dépassement de date de livraison, après la date indicative de livraison, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du client dans les conditions prévues aux articles L 216-2, L 216-3, L 241-4 du code de la consommation. Les sommes versées par le client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toutes indemnisation ou retenue.

En cas de demande particulière du client concernant les conditions d'emballage ou de transport des produits commandés, dûment acceptées par écrit par le vendeur, les coûts y liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par écrit par le client.

Le client est tenu de vérifier l'état des produits livrés. Il dispose d'un délai de 24 heures à compter de la livraison pour formuler des réclamations par mail uniquement, accompagnées de tous les justificatifs y afférents (photo notamment). Passé ce délai, et à défaut d'avoir respecté ces formalités, les produits seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent et aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée par le vendeur.

Le vendeur remboursera ou remplacera dans les plus brefs délais et à ses frais, les produits livrés dont les défauts de conformité ou les vices apparents ou cachés auront été dûment prouvés par le client, dans les conditions prévues aux articles L 217-4 et suivant du code de la consommation et celles prévues aux présentes CGV.

Le transfert des risques de perte et détérioration s'y rapportant, ne sera réalisé qu'au moment où le client prendra physiquement possession des produits. Les produits voyagent donc aux risques et périls du vendeur sauf lorsque le client aura lui-même choisi le transporteur. A ce titre, les risques sont transférés au moment de la remise du bien au transporteur.

## **ARTICLE 6 – TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ**

Le transfert de propriété des produits du vendeur au client ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison des dits produits.

## **ARTICLE 7 – DROIT DE RETRACTATION**

Selon les modalités de l'article L221-18 du code de la consommation » le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L 221-23 à L 221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° de la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L 221-4 ;

2° de la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de ventes de biens, pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation ci-joint et également disponible sur le site ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter. Notamment par courrier postale adressé au vendeur aux coordonnées postales ou mail indiquées dans l'article 1 des CGV.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...

Permettant leur recommercialisation à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat.

Les produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris

Les frais de retour restant à la charge du client.

L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par le vendeur, des produits retournés par le client dans les conditions prévues au présent article.

## **ARTICLE 8 – RESPONSABILITÉ DU VENDEUR – GARANTIES**

Les produits fournis par le vendeur bénéficient :

- De la garantie légale de conformité, pour les produits défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande,
- De la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation

### Dispositions relatives aux garanties légales

Article L217-4 du code de la consommation

« Le vendeur est tenu de livrer conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou d'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L217-5 du code de la consommation

« Le bien est conforme au contrat

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et le cas échéant :

- S'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- S'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L 217-12 du code de la consommation

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article 1641 du code civil.

« Le vendeur est tenu de la garantie des défauts cachés de la chose vendue qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il l'avait connu. »

Article 1641 alinéa 1<sup>er</sup> du code civil

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

Article 217-16 du code de la consommation.

« Lorsque l'acheteur demande au vendeur pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

Afin de faire valoir ses droits, le client devra informer le vendeur, par écrit (mail ou courrier), de la non-conformité des produits ou de l'existence des vices cachés à compter de leur découverte.

Le vendeur remboursera, remplacera ou fera réparer les produits ou pièces sous garantie jugés non conforme ou défectueux.

Les frais d'envois seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs.

Les remboursements, remplacements ou réparations des produits jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la constatation par le vendeur du défaut de conformité ou du vice caché. Ce remboursement pourra être fait par virement ou chèque bancaire.

La responsabilité du vendeur ne saurait être engagée dans les cas suivant :

- Non-respect de la législation du pays dans lequel les produits sont livrés, qu'il appartient au client de vérifier.
- En cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part du client, comme cas d'usure normale du produit, d'accident ou de force majeure.
- Les photographies et graphismes présentés sur le site ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité du vendeur.

La garantie du vendeur est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des produits non conformes ou affectés d'un vice.

## **ARTICLE 9 - DONNÉES PERSONNELLES**

Le client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la vente des produits et à leur délivrance/livraison, confiées au vendeur. Ces données à caractère personnel sont récoltées uniquement pour l'exécution du contrat de vente.

### **9.1 Collecte de données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur le site [www.passion-animal.fr](http://www.passion-animal.fr), sont les suivantes :

#### **Commande de produits :**

Lors de la commande de produit par le client :

Nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone et adresse mail.

#### **Paiement**

Dans le cadre du paiement des produits proposés sur le site [www.passion-animal.fr](http://www.passion-animal.fr) celui-ci enregistre des données financières relative au compte bancaire/utilisateur.

### **9.2 Destinataires des données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel sont réservées à l'usage unique du vendeur et de ses salariés.

### **9.3 Responsable de traitement**

Le responsable de traitement des données est le vendeur, au sens de la loi informatique et liberté et à compter du 25 mai 2018 de règlement 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel.

### **9.4 Limite du traitement**

Sauf si le client exprime son accord exprès, ses données à caractère personnelles ne sont pas utilisées à des fins publicitaires ou marketing.

### **9.5 Durée de conservation des données**

Le vendeur conservera les données ainsi recueillies pendant un délai de 5 ans, couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable.

### **9.6 Sécurité et confidentialité**

Le vendeur met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physique en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois il est à signaler qu'internet n'est pas un

environnement complètement sécurisé et le vendeur ne peut garantir la sécurité et la transmission ou du stockage des informations sur internet.

### **9.7 Mise en œuvre des droits des clients et utilisateurs**

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les clients et utilisateurs du site [www.passion-animal.fr](http://www.passion-animal.fr) disposent des droits suivants :

- Ils peuvent mettre à jour ou supprimer les données qui les concernent de la manière suivante :  
Aucune donnée personnel des clients n'est conservé dans aucune base de l'entreprise sauf pour les commandes alimentation qui se trouve sur un serveur de l'entreprise qui n'est jamais connecté au réseau pour sécuriser un maximum la vie de nos clients.
- Ils peuvent supprimer leur compte en écrivant à l'adresse électronique indiqué à l'article 9.3 « Responsable de traitement »
- Ils peuvent exercer leur droit d'accès pour connaître les données personnelles les concernant en écrivant à l'adresse indiqué à l'article 9.3 « responsable de traitement »
- Si les données à caractère personnel détenues par le vendeur sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations en écrivant à l'adresse indiquée à l'article 9.3 « Responsable de traitement »
- Ils peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données en écrivant à l'adresse indiqué à l'article 9.3 « responsable de traitement »
- Ils peuvent également solliciter la portabilité des données détenues par le vendeur vers un autre prestataire.
- Enfin, ils peuvent s'opposer au traitement de leurs données par le vendeur.

Ces droits, dès lors qu'ils ne s'opposent pas à la finalité du traitement, peuvent être exercé en adressant une demande par courrier ou par e-mail au responsable de traitement dont les coordonnées sont indiquées ci-dessus.

Le responsable de traitement doit apporter une réponse dans un délai maximum d'un mois.

En cas de refus de faire droit à la demande du client, celui-ci doit être motivé.

Le client est informé qu'en cas de refus, il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (3place de Fontenoy, 75007 PARIS) ou saisir une autorité judiciaire.

Le client peut être invité à cocher une case au titre de laquelle il accepte de recevoir des mails à caractère informatifs et publicitaires de la part du vendeur. Il aura toujours la possibilité de retirer son accord à tout moment en contactant le vendeur (coordonnées ci-dessus) ou en suivant le lien de désabonnement.

## **ARTICLE 10 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Le contenu du site [www.passion-animal.fr](http://www.passion-animal.fr) est la propriété du vendeur et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.



Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

## **ARTICLE 11 – DROIT APPLICABLE – LANGUE**

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## **ARTICLE 12 – LES LITIGES**

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle à l'adresse indiquée à l'article 1 des présentes CGV.

Le client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

En l'espèce le médiateur désigné est :

---

---

---

E-mail : \_\_\_\_\_

Le client est également informé qu'il peut, également recourir à la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show>

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV et qu'il n'aurait pas fait l'objet d'un règlement amiable entre le vendeur ou par médiation, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

# ANNEXE 1

## FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Date \_\_\_\_\_

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le client souhaite se rétracter de la commande passé sur le site [www.passion-animal.fr](http://www.passion-animal.fr) sauf exclusion ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les conditions Général de vente applicable.

A l'attention de Mr PERROTTE Pascal

222 allées des aïrelles

Je notifie par la présente la rétractation du contrat portant sur le bien ci-dessous :

- Commande du (indiquer la date)
- Numéro de la commande : \_\_\_\_\_
- Nom du client : \_\_\_\_\_
- Adresse du client : \_\_\_\_\_

Signature du client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)