

# Conditions générales de vente

applicables aux ventes réalisées par The Dude Food Company GmbH sur la marketplace [zooplus.fr](https://zooplus.fr)

<b>Vendeur / cocontractant</b>	The Dude Food Company GmbH, Erdmannstraße 10-12, 22765 Hamburg, Allemagne
<b>Contact</b>	hello@dogs-tiger.de   +49 40 853189000
<b>Registre</b>	Tribunal d'instance de Hambourg (Amtsgericht Hamburg), HRB 167822
<b>TVA intracommunautaire</b>	DE342452679
<b>Adresse de retour</b>	The Dude Food Company GmbH, Sorbenstraße 22, 20537 Hamburg, Allemagne

## 1. Champ d'application

1.1 Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les ventes de produits conclues entre The Dude Food Company GmbH et les consommateurs par l'intermédiaire de la marketplace [zooplus.fr](https://zooplus.fr).

1.2 Est consommateur toute personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

1.3 Toute commande implique l'acceptation des présentes CGV dans leur version applicable au moment de la commande. Les dispositions légales impératives protégeant le consommateur restent applicables.

## 2. Identité du vendeur et rôle de zooplus

2.1 Pour les offres identifiées comme vendues par The Dude Food Company GmbH, le contrat de vente est conclu exclusivement avec The Dude Food Company GmbH.

2.2 zooplus met à disposition l'environnement technique de la marketplace et peut notamment faciliter le processus de commande, le paiement, la communication avec le client, la transmission de la facture et le traitement des demandes de service. Sauf indication contraire dans l'offre, zooplus n'est pas le vendeur des produits proposés par The Dude Food Company GmbH.

2.3 Les règles d'utilisation et de fonctionnement de la marketplace zooplus peuvent s'appliquer en complément. En cas de contradiction, les dispositions légales impératives et les informations spécifiques affichées avant la validation de la commande prévalent.

## 3. Produits

3.1 Les caractéristiques essentielles des produits, leur composition, leur quantité, leurs conseils d'utilisation ou d'alimentation et les éventuelles précautions figurent dans l'offre et sur l'emballage livré.

3.2 Les photographies sont présentées à titre illustratif. Des variations mineures de présentation ou d'emballage peuvent intervenir lorsqu'elles n'affectent ni l'identité, ni la qualité, ni l'usage du produit.

3.3 Les commandes sont destinées à un usage privé et doivent porter sur des quantités raisonnables correspondant aux besoins habituels d'un foyer.

3.4 Les aliments pour animaux doivent être utilisés conformément à leur étiquetage et à leur destination. En cas d'intolérance connue ou de besoin médical particulier de l'animal, il convient de solliciter l'avis d'un vétérinaire.

## 4. Commande et formation du contrat

4.1 La présentation des produits sur zooplus.fr invite le client à passer commande et ne constitue pas, sauf mention expresse contraire, une offre ferme du vendeur.

4.2 En validant la commande au moyen du bouton indiquant clairement l'obligation de paiement, le client soumet une offre ferme portant sur les produits figurant dans son panier.

4.3 Le contrat est conclu lorsque le vendeur accepte expressément la commande, adresse une confirmation d'expédition ou expédie les produits. Un accusé de réception automatique constate uniquement la réception de la commande, sauf s'il contient une acceptation expresse.

4.4 Les informations contractuelles sont fournies en langue française et sont archivées selon les fonctionnalités mises à disposition par la marketplace. Le client peut les consulter dans son compte ou dans les communications reçues.

## 5. Prix, frais et paiement

5.1 Les prix applicables sont ceux affichés au moment de la commande. Ils sont indiqués en euros, toutes taxes comprises.

5.2 Les frais de livraison et tout autre coût éventuel sont indiqués au client avant la validation définitive de la commande.

5.3 Le paiement est effectué au moyen des modes proposés lors du passage de la commande. zooplus ou un prestataire de paiement mandaté peut encaisser le paiement pour le compte du vendeur. Le paiement valablement effectué auprès de l'entité désignée libère le client de son obligation envers le vendeur.

5.4 Les modalités d'exigibilité, de débit et de remboursement dépendent du mode de paiement choisi et des informations affichées lors du paiement.

5.5 La facture est mise à disposition par voie électronique, notamment par la marketplace ou par courrier électronique.

## 6. Livraison

6.1 Les produits sont livrés en France métropolitaine à l'adresse indiquée par le client lors de la commande, dans la limite du territoire de livraison affiché pour l'offre concernée.

6.2 Les délais ou dates de livraison sont précisés avant la commande. Sauf indication particulière, le délai court à compter de la conclusion du contrat et, en cas de paiement anticipé, à compter de la réception du paiement.

6.3 En cas d'indisponibilité exceptionnelle d'un produit, le client en est informé sans retard. Les sommes déjà versées pour le produit indisponible sont remboursées sans retard. Les droits légaux du consommateur restent inchangés.

6.4 Une livraison partielle ne peut être effectuée que si elle est raisonnablement acceptable pour le client. Aucun frais de livraison supplémentaire n'est alors facturé.

6.5 Le risque de perte ou d'endommagement des produits est transféré au consommateur au moment où lui-même, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur proposé par le professionnel, prend physiquement possession des produits.

## 7. Réserve de propriété

Le vendeur conserve la propriété des produits jusqu'au paiement intégral du prix.

## 8. Droit de rétractation et retours

8.1 Le consommateur bénéficie en principe d'un droit légal de rétractation de quatorze jours. Les modalités, délais et effets de ce droit figurent dans l'information séparée relative au droit de rétractation et dans le formulaire type mis à disposition sur la marketplace.

8.2 Après ouverture d'une demande de retour, les produits doivent être retournés exclusivement à l'adresse suivante : The Dude Food Company GmbH, Sorbenstraße 22, 20537 Hamburg, Allemagne.

8.3 Pour un retour exercé dans le délai légal de rétractation, le vendeur fournit, sur demande et conformément au processus de retour zooplus, une étiquette de retour prépayée. Les frais supplémentaires résultant d'un autre mode d'expédition choisi sans accord préalable ne sont pas pris en charge.

8.4 Le droit de rétractation ne peut notamment pas être exercé pour les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement, ni pour les biens descellés après la livraison qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé. L'ouverture du carton de transport ne suffit pas, à elle seule, à exclure le droit de rétractation.

## 9. Réclamations et dommages liés au transport

9.1 Toute réclamation peut être adressée au service client zooplus au moyen des outils disponibles sur la marketplace. Elle sera transmise au vendeur lorsque ses produits sont concernés.

9.2 Le vendeur peut également être contacté à l'adresse hello@dogs-tiger.de ou au +49 40 853189000.

9.3 Afin de faciliter le traitement, le client est invité à communiquer son numéro de commande, les références concernées, une description du problème et, si possible, des photographies du produit, de l'emballage et de l'étiquette d'expédition.

9.4 L'absence de réserve à la livraison ou de signalement immédiat d'un dommage apparent ne prive pas le consommateur de ses droits légaux.

## 10. Garanties légales

10.1 Le vendeur est tenu de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-3 et suivants du code de la consommation et de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du code civil.

10.2 Une éventuelle garantie commerciale ou garantie fabricant ne limite jamais les garanties légales.

### Encadré obligatoire - Garantie légale de conformité

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 six 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.

## 11. Responsabilité

11.1 Le vendeur répond des dommages conformément aux dispositions légales impératives, notamment en cas de faute intentionnelle ou lourde, d'atteinte à la vie ou à l'intégrité physique, de responsabilité du fait des produits défectueux ou de garantie expressément accordée.

11.2 En cas de manquement par négligence légère à une obligation essentielle du contrat, la responsabilité est limitée aux dommages directs qui étaient raisonnablement prévisibles lors de la conclusion du contrat. Cette limitation ne s'applique pas lorsqu'elle est interdite par une disposition impérative protégeant le consommateur.

11.3 Les présentes CGV ne limitent aucun droit à réparation que le consommateur tient d'une règle impérative du droit français ou européen.

## 12. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement remplissant les conditions de la force majeure au sens de l'article 1218 du code civil. La partie concernée informe l'autre partie dans les meilleurs délais. Les droits légaux du consommateur, notamment en matière de livraison, de résolution et de remboursement, restent applicables.

## 13. Données personnelles

Les traitements de données personnelles effectués dans le cadre de la commande sont décrits dans la politique de confidentialité applicable du vendeur et dans celle de zooplus pour les traitements relevant de la marketplace. Les présentes CGV ne remplacent pas ces informations.

## 14. Droit applicable et juridiction compétente

14.1 Le contrat est régi par le droit allemand, sous réserve des dispositions impératives du droit français et européen dont bénéficie le consommateur résidant habituellement en France.

14.2 Le choix du droit allemand ne prive pas le consommateur de la protection accordée par les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi qui aurait été applicable en l'absence de choix.

14.3 Tout litige relève des juridictions compétentes conformément aux règles impératives applicables aux contrats conclus avec des consommateurs.

## 15. Dispositions finales

Si une disposition des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions demeurent en vigueur. La disposition concernée est remplacée par la règle légale applicable.

## Informations sur le vendeur

<b>Société</b>	The Dude Food Company GmbH
<b>Adresse</b>	Erdmannstraße 10-12, 22765 Hamburg, Allemagne
<b>E-mail / Téléphone</b>	hello@dogs-tiger.de   +49 40 853189000
<b>Registre du commerce</b>	Amtsgericht Hamburg, HRB 167822
<b>TVA intracommunautaire</b>	DE342452679
<b>Adresse de retour</b>	Sorbenstraße 22, 20537 Hamburg, Allemagne