

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE AVEC INFORMATIONS CLIENTS

1. Champ d'application

1.1 Les présentes conditions générales de vente (ci-après "CGV") de Jasmin Hoffman, agissant sous le nom de "**Expertise Rocks SL**" (ci-après "le vendeur"), s'appliquent à tous les contrats de livraison de marchandises conclus par un consommateur ou un professionnel (ci-après "le client") avec le vendeur concernant les marchandises présentées par ce dernier dans sa boutique ZooPlus. L'application de conditions propres au client est expressément exclue, sauf accord écrit contraire.

1.2 Un consommateur, au sens des présentes CGV, est toute personne physique qui conclut un acte juridique à des fins principalement étrangères à son activité commerciale ou professionnelle indépendante.

1.3 Un professionnel, au sens des présentes CGV, est toute personne physique ou morale ou société de personnes dotée de la personnalité juridique, qui agit dans le cadre de son activité professionnelle commerciale ou indépendante lors de la conclusion du contrat.

2. Conclusion du contrat

2.1 Les descriptions de produits contenues dans la boutique ZooPlus du vendeur ne constituent pas des offres fermes de la part du vendeur, mais servent à la remise d'une offre ferme par le client.

2.2 Le client peut faire son offre via le formulaire de commande en ligne intégré dans la boutique ZooPlus du vendeur. Après avoir placé les marchandises sélectionnées dans le panier virtuel et suivi le processus de commande électronique, le client donne son accord en cliquant sur le bouton qui termine le processus de commande, ce qui constitue une offre juridiquement contraignante concernant les marchandises contenues dans le panier d'achat.

2.3 Le vendeur peut accepter l'offre du client dans un délai de trois jours en transmettant au client une confirmation de commande écrite, la date de réception de cette confirmation par le client étant déterminante, ou bien en livrant la marchandise commandée, la réception par le client étant déterminante, ou en demandant le paiement après la commande. Si plusieurs alternatives existent, le contrat est conclu au moment où l'une d'elles se réalise en premier. Le délai d'acceptation commence à courir le jour suivant l'envoi de l'offre par le client et se termine à l'expiration du cinquième jour suivant cet envoi. Passé ce délai, l'offre est considérée comme refusée, ce qui libère le client de son engagement.

2.4 Lors de la soumission d'une offre via le formulaire de commande, le texte du contrat est enregistré par le vendeur et transmis au client sous forme de texte (e-mail, fax ou lettre) après la commande. Le vendeur ne met pas le texte du contrat à disposition au-delà de ce cadre.

2.5 Avant de passer une commande ferme, le client peut vérifier et corriger les éventuelles erreurs via les fonctions classiques du clavier et de la souris jusqu'à la validation finale.

2.6 La langue allemande est disponible pour la conclusion du contrat.

2.7 Le traitement des commandes et la communication s'effectuent généralement par **e-mail** et via un système de traitement automatisé. Le client doit s'assurer que l'adresse e-mail fournie est correcte afin de recevoir toutes les communications envoyées par le vendeur. En particulier, il doit veiller à ce que les filtres anti-spam ne bloquent pas ces messages.

3. Droit de rétractation

3.1 Les consommateurs disposent en principe d'un droit de rétractation.

- 3.2 Pour plus d'informations, veuillez consulter les instructions de rétractation fournies par le vendeur.
4. Prix et conditions de paiement
- 4.1 Sauf indication contraire dans la description du produit, les prix indiqués sont des prix toutes taxes comprises. Les frais de livraison supplémentaires sont mentionnés séparément dans la description du produit.
- 4.2 Les modalités de paiement disponibles sont indiquées dans la boutique en ligne du vendeur.
5. Conditions de livraison et d'expédition
- 5.1 La livraison s'effectue dans la zone indiquée par le vendeur, à l'adresse de livraison indiquée par le client, sauf accord contraire. L'adresse indiquée dans le traitement de la commande fait foi.
- 5.2 Pour les marchandises livrées par transporteur, la livraison s'effectue "franco bord de trottoir" à l'adresse indiquée, sauf indication contraire.
- 5.3 Si l'envoi échoue pour des raisons imputables au client, ce dernier supporte les frais raisonnables résultant pour le vendeur, sauf si le client exerce valablement son droit de rétractation.
- 5.4 Si le client est un professionnel, le risque de perte et de détérioration est transféré au client dès la remise au transporteur ou à toute personne chargée de l'exécution de l'expédition. Pour les consommateurs, ce risque ne passe au client qu'à la remise de la marchandise. Une exception s'applique si le client a confié la marchandise à un transporteur qu'il a lui-même désigné.
- 5.5 Le vendeur se réserve le droit d'annuler la commande en cas de non-disponibilité des marchandises, en informant immédiatement le client et en remboursant toute somme versée.
- 5.6 L'enlèvement direct par le client n'est pas possible pour des raisons logistiques.
6. Réserve de propriété
- Le vendeur conserve la propriété des marchandises livrées jusqu'au paiement intégral du prix.
7. Responsabilité pour les défauts (garantie)
- 7.1 Pour les professionnels, le vendeur choisit le type d'exécution ultérieure. Le délai de prescription pour défauts est d'un an pour les marchandises neuves, les marchandises d'occasion sont exclues de toute garantie.
- 7.2 Les limitations ci-dessus ne s'appliquent pas en cas de dol, pour les dommages corporels, ni pour les obligations légales relatives aux mises à jour de produits numériques.
- 7.3 Pour les professionnels, les délais légaux de prescription restent applicables pour les recours légaux.
- 7.4 Les consommateurs doivent vérifier les marchandises livrées et signaler les dommages apparents au transporteur et au vendeur.
8. Règlement alternatif des litiges
- 8.1 La Commission européenne met à disposition une plateforme de règlement en ligne des litiges à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>