

# Politique de remboursement

## Version du 11.06.2026

### **Retours, droit de rétractation et remboursements**

Conformément à la réglementation applicable aux contrats conclus à distance, le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception de sa commande pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier sa décision.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit adresser sa demande à Treatsy Animal Health via le moyen de contact mis à disposition par le revendeur partenaire (messagerie de la plateforme, e-mail ou tout autre moyen de communication proposé).

Le Client dispose ensuite d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la communication de sa décision de rétractation pour retourner les produits concernés.

Les produits retournés doivent être renvoyés dans leur état d'origine, non ouverts, non utilisés, complets et dans leur emballage d'origine permettant leur remise en vente. Tout produit ouvert, utilisé, détérioré ou incomplet pourra faire l'objet d'un refus de remboursement. Treatsy Animal Health se réserve le droit de vérifier la conformité des produits retournés avant de procéder au remboursement.

Les frais de retour des produits demeurent à la charge du Client.

Sous réserve du respect des conditions ci-dessus, Treatsy Animal Health procédera au remboursement des sommes dues dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la récupération des produits retournés ou de la réception d'une preuve d'expédition fournie par le Client, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande, sauf accord exprès du Client pour l'utilisation d'un autre moyen de remboursement.

### **COLIS NON RÉCLAMÉS OU NON RÉCUPÉRÉS**

Lorsque la livraison ne peut être effectuée à l'adresse indiquée par le Client et que le transporteur met le colis à disposition dans un point relais, un point de retrait ou tout autre lieu de mise à disposition, le Client est tenu de récupérer sa commande dans le délai communiqué par le transporteur.

En cas de non-retrait du colis, de refus de livraison ou de toute autre situation entraînant le retour automatique du colis à Treatsy Animal Health pour un motif imputable au Client, une participation forfaitaire aux frais logistiques de neuf euros (9 €) sera déduite du montant remboursé au Client.

Le remboursement interviendra après réception effective du colis retourné par le transporteur.