

Conditions générales de vente

1. Généralités

1.1 Les clients au sens des présentes conditions générales de vente (CGV) peuvent être aussi bien des consommateurs que des entrepreneurs.

1.2 Un entrepreneur est toute personne physique ou morale ou une société de personnes dotée de la capacité juridique habilitée à conclure des actes juridiques dans le cadre de son activité professionnelle commerciale ou indépendante. Une société de personnes dotée de la capacité juridique est une société de personnes dotée de la capacité d'acquies des droits et de contracter des obligations.

1.3 Un consommateur est toute personne physique qui conclut un acte juridique à une fin qui ne peut être attribuée ni à son activité commerciale ni à son activité professionnelle indépendante.

2. Offre, conclusion du contrat

Les produits et services présentés par le vendeur dans la boutique en ligne ne constituent pas des offres contraignantes pour le vendeur ; il s'agit plutôt d'une invitation au client à soumettre une offre contraignante.

2.1 Le client a la possibilité de contacter le vendeur par e-mail, par courrier, par fax ou par téléphone afin de lui soumettre une offre. Bien entendu, le client peut également prendre contact pour poser des questions générales au sujet d'un article, sans pour autant soumettre une offre de contrat au vendeur. Si le client soumet au vendeur une offre écrite ou orale par e-mail, courrier ou téléphone, le client soumet une offre contraignante pour l'article demandé. Le vendeur confirme immédiatement au client la réception de la demande par e-mail ou par lettre.

2.2 En envoyant une commande à partir du « panier virtuel », le client passe une commande ferme des articles contenus dans celui-ci. Le vendeur confirme immédiatement au client la réception de cette commande par e-mail.

2.3. Le contrat de vente est conclu avec l'acceptation expresse de l'offre ou de la commande sous forme écrite ou avec la livraison de la marchandise par le vendeur. À cet égard, le vendeur est en droit d'accepter l'offre contractuelle du client dans les deux jours ouvrables suivant la réception de son e-mail, sa lettre ou sa commande via la boutique en ligne.

3. Prix, frais d'expédition

Tous les prix mentionnés sont des prix totaux, c'est-à-dire TVA ou taxes différentielles selon § 25a UStG incluses, hors frais d'expédition. Les frais d'emballage et d'expédition sont indiqués dans l'offre correspondante.

4. Réserve de propriété

Les marchandises livrées par le vendeur restent sa propriété jusqu'au paiement intégral.

5. Modes de paiement ; livraison ; restrictions de livraison ; frais d'expédition ; transfert des risques

5.1 Les clients disposent de différents modes de paiement indiqués sur la page de l'offre respective du vendeur.

5.2 Si le client choisit le paiement anticipé par virement bancaire, le paiement est dû immédiatement après la conclusion du contrat, à moins que les parties n'aient convenu d'une date d'échéance ultérieure.

5.3 Si le client choisit un mode de paiement proposé par PayPal, le paiement est effectué via le service de paiement en ligne PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg (ci-après : « PayPal »), sous réserve des conditions d'utilisation de PayPal, que vous pouvez consulter à l'adresse suivante :

<https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/useragreement-full> ou, dans la mesure où le client ne dispose pas d'un compte PayPal, sous réserve des conditions de paiement sans compte PayPal consultables à l'adresse suivante :

<https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/privacywax-full>.

5.4 Si le client choisit le mode de paiement « facture PayPal », le vendeur cède sa créance envers le client à PayPal dans le cadre d'un contrat d'affacturage en cours. PayPal procède à un contrôle de solvabilité en utilisant les données client transmises avant d'accepter la déclaration de cession du vendeur. En cas de résultat négatif du contrôle de solvabilité, le vendeur se réserve le droit de refuser au client le mode de paiement « facture PayPal ». Si PayPal autorise le mode de paiement « facture PayPal », le client doit payer le montant de la facture à PayPal dans un délai de 30 jours suivant la réception de la marchandise. En raison de la cession de créances, le client ne peut effectuer des paiements avec effet libératoire qu'à PayPal. Les conditions générales d'utilisation relatives à l'utilisation de la facture PayPal s'appliquent ; elles sont consultables à l'adresse suivante : <https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/pui-terms>. Pour les demandes générales des clients (p. ex. au sujet d'un article, du délai de livraison, de réclamations, etc.), le vendeur reste responsable même en cas de cession de créances.

5.5 En cas de sélection d'un mode de paiement proposé par le service de paiement « mollie », le paiement est traité par le prestataire de services de paiement Mollie B.V., Keizersgracht 313, 1016 EE Amsterdam, Pays-Bas (ci-après : « mollie »). Les différents modes de paiement proposés par mollie sont communiqués au client dans la boutique en ligne du vendeur. Pour le traitement des paiements, mollie peut faire appel à d'autres services de paiement auxquels s'appliquent éventuellement des conditions de paiement particulières, dont le client est informé séparément, le cas échéant. De plus amples informations sur « mollie » sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.mollie.com/fr/> .

5.6 La livraison s'effectue aux frais d'expédition indiqués dans la description de l'article. Si d'éventuelles restrictions de livraison s'appliquent, nous en informons le client.

5.7 Si le client est un consommateur, le vendeur assume dans tous les cas le risque d'expédition, quel que soit le mode d'expédition. Si le client est un entrepreneur, tous les risques et dangers liés à l'expédition sont transférés au client dès que la marchandise a été remise par le vendeur au partenaire logistique mandaté.

6. Informations relatives au droit de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat, sans en indiquer le motif, dans un délai d'un mois.

Le délai de rétractation est d'un mois à compter de la date à laquelle vous ou un tiers désigné par vous autre que le transporteur avez pris possession de la marchandise.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer de votre décision de vous rétracter du présent contrat en nous envoyant une notification claire (par exemple, un courrier postal, un fax ou un e-mail) aux coordonnées suivantes :

Lyra-Pet GmbH

Rafael Menke

Marktstrasse 28 – 30

72458 Albstadt

Téléphone : +49 (0) 7431 – 602 913 0

Fax : +49 (0) 7431 – 602 913 1

E-mail : info@lyra-pet.de

. Vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation en annexe prévu à cet effet, ce modèle n'étant cependant pas imposé.

Le délai de rétractation est réputé respecté si vous envoyez la communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Conséquences d'une rétractation

Si vous vous rétractez du présent contrat, nous devons vous rembourser tous les paiements que nous avons reçus de votre part, y compris les frais d'expédition (à l'exception des frais supplémentaires occasionnés par votre sélection d'un mode d'expédition différent de notre offre standard la plus avantageuse), immédiatement et au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter de la date à laquelle nous avons reçu votre avis de rétractation du présent contrat. Pour effectuer ce remboursement, nous utilisons le même mode de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf disposition contraire explicitement convenue avec vous. En aucun cas, des frais ne vous seront facturés en raison de ce remboursement.

Nous pouvons refuser le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu la marchandise ou que vous ayez fourni la preuve que vous avez retourné la marchandise, la date la plus ancienne faisant foi.

Vous êtes tenu/-e de nous renvoyer ou nous remettre les marchandises sans délai et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle vous nous avez avisés de votre rétractation. Le délai est réputé respecté si vous renvoyez les marchandises avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Nous couvrons les frais de renvoi des marchandises.

Vous n'êtes tenu/-e de prendre en charge une éventuelle perte de valeur des marchandises que si cette perte de valeur est due à une manipulation non nécessaire pour vérifier la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des marchandises.

Modèle de formulaire de rétractation

(Si vous souhaitez révoquer le contrat, veuillez remplir ce formulaire et nous le renvoyer.) À :

Lyra-Pet GmbH

Rafael Menke

Marktstrasse 28 – 30

72458 Albstadt

Fax : +49 (0) 7431 – 602 913 1

E-mail :info@lyra-pet.de

Par la présente, je révoque / nous révoquons (*) le contrat conclu au sujet de l'achat des marchandises suivantes (*) / de la prestation de service suivante (*)

Commandée(s) le (*) / reçue(s) le (*)

Nom du/des consommateur(s)

Adresse du/des consommateur(s)

Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de notification sur support papier)

Date

(*) Veuillez compléter avec les éléments qui conviennent.

7. Remarques

7.1 Sauf accord contraire des parties, le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats suivants :

- contrats pour la fourniture de marchandises qui ne sont pas préfabriquées et dont la fabrication nécessite un choix ou une décision individuelle du consommateur ou qui sont clairement adaptées aux besoins personnels du consommateur ;
- contrats pour la fourniture de journaux, de magazines ou d'illustrés, à l'exception des contrats d'abonnement.

Sauf accord contraire des parties, le droit de rétractation s'éteint prématurément pour les contrats suivants :

- contrats pour la fourniture de marchandises scellées qui ne peuvent pas être retournées pour des raisons de santé ou d'hygiène, si leur scellé a été retiré après la livraison ;

- contrats pour la livraison de marchandises si elles ont été mélangées de manière indissociable avec d'autres marchandises après la livraison en raison de leur nature ;
- contrats pour la livraison d'enregistrements audio et vidéo ou de logiciels informatiques dans un emballage scellé, si le scellé a été retiré après la livraison.

7.2 Veuillez éviter d'endommager et de contaminer les marchandises. Si possible, veuillez nous envoyer la marchandise dans son emballage d'origine avec tous les accessoires et tous les composants d'emballage. Si nécessaire, utilisez un emballage de protection. Si vous ne possédez plus l'emballage d'origine, veuillez prévoir un emballage approprié pour une protection suffisante contre les dommages dus au transport.

7.3 Veuillez noter que l'article 7.2 ci-dessus n'est pas une condition préalable à l'exercice effectif du droit de rétractation.

8. Remboursement en cas de rétractation

En cas de révocation du contrat, le client doit, par dérogation à l'art. 346 al. 2, chiffre 3 du Code civil allemand (BGB), verser une indemnité pour une perte de valeur des marchandises si la perte de valeur est due à une manipulation des marchandises qui n'était pas nécessaire pour vérifier la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des marchandises et si nous avons informé le client de son droit de rétractation conformément à l'art. 246a al. 1 chiffre 2, première phrase, point 1, de la loi d'introduction du Code civil allemand.

9. Garantie légale des vices cachés, droits de garantie, responsabilité

Toutes nos marchandises sont soumises à la garantie légale des vices cachés. Les dispositions légales s'appliquent à la responsabilité et à la garantie. Les garanties éventuelles ne limitent pas les droits de garantie légaux.

10. Information des consommateurs en matière de contrats à distance portant sur l'achat de marchandises

10.1 Le vendeur n'est soumis à aucun code de conduite.

10.2 Les caractéristiques essentielles des marchandises proposées par le vendeur ainsi que la durée de validité des offres à durée limitée sont indiquées dans les descriptions individuelles des produits dans le cadre de l'offre Internet. La langue disponible pour la conclusion du contrat est exclusivement l'allemand.

10.3 Vous pouvez soumettre des réclamations et des prétentions en garantie à l'adresse indiquée dans l'identification du fournisseur. Veuillez vous référer à l'offre pour plus d'informations sur le paiement, l'expédition ou l'exécution.

10.4 Traitement des commandes

10.4.1 Commandes par e-mail, courrier ou téléphone

Vous pouvez contacter le vendeur via le site Web du vendeur, comme décrit au point 2.1, afin de lui soumettre une offre contraignante ou de lui poser une question générale sur un article. Votre déclaration ne devient contraignante que lorsque, par exemple, vous avez envoyé l'e-mail ou la lettre contenant votre demande et que votre message est ainsi transmis au vendeur. D'ici là, vous avez la possibilité de consulter et de corriger vos saisies ou d'annuler la demande adressée au vendeur en quittant le formulaire de commande, en supprimant l'e-mail ou en éliminant la lettre.

10.4.2 Commandes via le panier virtuel

Dans la boutique en ligne, placez d'abord les marchandises sélectionnées dans le panier. Si vous avez sélectionné tous les articles souhaités, vous pouvez lancer le processus de commande en cliquant sur les boutons suivants : « Passer la commande », « Payer directement avec PayPal » ou « amazon pay ».

10.4.1 Bouton « Passer la commande »

Sélectionnez l'option « Passer la commande ». Le traitement de la commande se présente alors comme suit : Si vous êtes déjà client/-e, vous pouvez vous connecter en saisissant votre adresse e-mail et votre mot de passe. Si vous êtes un nouveau client / une nouvelle cliente, vous pouvez soit vous inscrire dans la boutique, soit poursuivre vos achats en tant qu'invité/-e. Dans les deux cas, vous devez fournir vos coordonnées à l'étape suivante. Ensuite, vous pouvez spécifier une adresse d'expédition différente si nécessaire et choisir le mode d'expédition. À l'étape suivante, vous pouvez choisir le mode de paiement souhaité, puis passer votre commande sur la dernière page de notre processus de commande « Résumé » en cliquant sur le bouton « Commander ». Jusqu'à cette étape, vous avez la possibilité de consulter vos entrées, de les vérifier et, si nécessaire, de les corriger en cliquant sur le bouton « Retour » de votre navigateur ou d'annuler le processus de commande en quittant la page.

10.4.1 Bouton « Payer directement avec PayPal »

Sélectionnez l'option « Payer directement avec PayPal ». Le traitement de la commande se présente alors comme suit : Si vous avez déjà un compte PayPal, vous pouvez vous connecter en saisissant votre adresse e-mail et votre mot de passe. Sinon, vous devez d'abord créer un compte PayPal. Lorsque vous êtes connecté/-e, vous pouvez, le cas échéant, modifier votre adresse de livraison et choisir les coordonnées bancaires avec lesquelles vous souhaitez payer. Cliquez sur le bouton « Continuer » pour accéder à la page « Résumé » de notre processus de commande. À la dernière étape, vous pouvez passer votre commande en cliquant sur le bouton « Commander ». Jusqu'à cette étape, vous avez la possibilité de consulter vos entrées, de les vérifier et, si nécessaire, de les corriger en cliquant sur le bouton « Retour » de votre navigateur ou d'annuler le processus de commande en quittant la page.

10.4.3 Bouton « amazon pay »

En cliquant sur le bouton « amazon pay », vous pouvez payer en toute simplicité avec les informations de paiement et d'expédition de votre compte client Amazon. De plus, vous bénéficiez de la protection de l'acheteur offerte par Amazon avec la garantie A à Z. Lorsque vous sélectionnez l'option « amazon pay », vous devez d'abord vous connecter à votre compte Amazon. Amazon Payments utilise les informations de votre compte Amazon pour vous identifier et finaliser vos achats. En vous inscrivant, vous acceptez les conditions d'utilisation (disponibles à l'adresse : <https://pay.amazon.fr/help/201212430>) et la politique de confidentialité (disponible à l'adresse : <https://pay.amazon.fr/help/201212490>) d'Amazon. Ensuite, l'aperçu de la commande s'affiche. Vous avez alors la possibilité de spécifier une autre adresse de livraison, de modifier le mode de paiement et, enfin, de passer votre commande en cliquant sur le bouton « Commander ». Jusqu'à cette étape, vous avez la possibilité de consulter vos entrées, de les vérifier et, si nécessaire, de les corriger en cliquant sur le bouton « Retour » de votre navigateur ou d'annuler le processus de commande en quittant la page.

10.5 Stockage du texte du contrat dans la boutique en ligne

Le vendeur ne stocke pas le texte du contrat lui-même après la conclusion du contrat et le vendeur ne rend pas le texte du contrat lui-même accessible au client. Cependant, après la conclusion du contrat, nous envoyons au client une confirmation de commande avec toutes les

informations à l'adresse postale ou à l'adresse e-mail indiquée, dans laquelle toutes les données essentielles de la commande, nos CGV et les informations sur le droit de rétractation sont à nouveau communiquées. Vous avez la possibilité d'imprimer aussi bien les CGV que votre commande avec toutes les données saisies lors du processus de commande. Grâce à la fonction d'impression de votre navigateur, vous avez également la possibilité d'imprimer le texte du contrat. Vous pouvez également enregistrer le texte du contrat en cliquant avec le bouton droit de la souris pour enregistrer la page Web sur votre ordinateur. Une fois le processus de commande terminé, le texte du contrat n'est plus accessible.

10.6 Enregistrement du texte du contrat dans la boutique en ligne

Le vendeur ne stocke pas le texte du contrat lui-même après la conclusion du contrat et il ne rend pas le texte du contrat lui-même accessible au client. Cependant, après la conclusion du contrat, nous envoyons au client une confirmation de commande avec toutes les informations à l'adresse e-mail indiquée, dans laquelle toutes les données essentielles de la commande, nos CGV et les informations sur le droit de rétractation sont à nouveau communiquées. Vous avez la possibilité d'imprimer aussi bien les CGV que votre commande avec toutes les données saisies lors du processus de commande. Grâce à la fonction d'impression de votre navigateur, vous avez également la possibilité d'imprimer le texte du contrat. Vous pouvez également enregistrer le texte du contrat en cliquant avec le bouton droit de la souris pour enregistrer la page Web sur votre ordinateur. Une fois le processus de commande terminé, le texte du contrat n'est plus accessible.

11. Dispositions finales

11.1 Le droit de la République fédérale d'Allemagne s'applique à la relation contractuelle entre le vendeur et le client ainsi qu'aux conditions de vente respectives. Si le client est un consommateur, les dispositions légales et les droits en vigueur en faveur du consommateur en vertu de la législation du pays de résidence du client ne sont pas affectés par le présent accord. L'application de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est exclue.

11.2 Si les dispositions susmentionnées ne font pas partie intégrante du contrat ou sont nulles et non avenues, le contrat reste valable. Dans la mesure où les dispositions ne font pas partie intégrante du contrat ou ne sont pas valables, le contenu du contrat est régi par les dispositions légales.

12. Avis aux consommateurs conformément à la loi sur le règlement des litiges de consommation

12.1 Nous ne sommes pas tenus de participer à une procédure de règlement des litiges devant un organisme de conciliation des consommateurs et ne sommes en principe pas disposés à le faire.

