

# Politique de retour et de remboursement – On se la Pet

Dernière mise à jour : 16/08/25

## SOMMAIRE

1) Introduction .....	1
2) Droit de Rétractation .....	1
3) Conditions de Retour .....	1
4) Processus de Retour .....	2
5) Remboursements .....	2
6) Échanges .....	2
7) Produits Défectueux ou Erreur de Livraison .....	2
8) Articles Non Retournables .....	2
9) Formulaire de Rétractation .....	2
10) Contact.....	3

### 1) Introduction

Chez On se la Pet, la satisfaction de nos clients est notre priorité. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de votre achat, nous sommes là pour vous aider.

### 2) Droit de Rétractation

Conformément à l'Article L. 221-18 du Code de la Consommation, vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la réception des produits pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Pour exercer ce droit, veuillez nous contacter à l'adresse suivante : [contact@onselapet.com](mailto:contact@onselapet.com).

### 3) Conditions de Retour

Pour être éligible à un retour, votre article doit répondre aux conditions suivantes :

- Ne pas être un produit personnalisé (médailles).
- Être dans son état d'origine, non utilisé et non endommagé.
- Ne pas avoir de salissures ni de poils.
- Être retourné avec toutes les étiquettes.
- Avoir été acheté directement sur notre site web [www.onselapet.com](http://www.onselapet.com), sur un stand de la marque ou sur un des sites suivant : Zooplus.fr, Jardiland.com et Gammvert.fr.

Les articles retournés qui ne répondent pas à ces critères peuvent ne pas être acceptés ou entraîner une réduction du montant du remboursement.

Nous recommandons fortement au Client de mesurer les dimensions de son chien en suivant les instructions de notre Guide des Tailles avant de sélectionner la taille des accessoires, afin de minimiser les retours et les échanges.

#### **4) Processus de Retour**

1. **Contactez-nous** : Avant de retourner un produit, veuillez nous contacter à [contact@onselapet.com](mailto:contact@onselapet.com) en indiquant votre numéro de commande, le(s) produit(s) concerné(s), et la raison du retour.
2. **Obtenez une autorisation de retour** : Nous vous fournirons une autorisation de retour ainsi que des instructions détaillées pour procéder.
3. **Expédiez votre retour gratuitement** : Envoyez les articles à retourner à l'adresse suivante :

SAS On se la Pet Développement  
2 rue Pierre Gilles de Gennes  
86100 Châtelleraut

#### **5) Remboursements**

Une fois que nous aurons reçu et inspecté votre retour, nous vous informerons de l'approbation ou du refus de votre remboursement. Si votre retour est approuvé, un remboursement sera effectué via le mode de paiement original dans un délai de 14 jours. Veuillez noter que les frais de livraison initiaux ne sont pas remboursables.

#### **6) Échanges**

Si vous souhaitez échanger un produit pour une autre taille ou un autre article, veuillez suivre le même processus de retour. Une fois votre retour accepté, nous vous enverrons le produit de remplacement.

#### **7) Produits Défectueux ou Erreur de Livraison**

En cas de produit défectueux ou de livraison erronée, veuillez nous contacter immédiatement après la réception du colis à [contact@onselapet.com](mailto:contact@onselapet.com) avec des photos et une description du problème. Nous organiserons le retour et le remplacement du produit sans frais supplémentaires pour vous.

#### **8) Articles Non Retournables**

Les produits personnalisés (comme nos médailles personnalisées) ou en promotion spéciale (non échangeables) ne peuvent pas être retournés.

#### **9) Formulaire de Rétractation**

Pour exercer votre droit de rétractation, vous pouvez utiliser le formulaire suivant :

##### **➤ Formulaire de rétractation**

À l'attention de SAS On se la Pet Développement  
2 rue Pierre Gilles de Gennes  
86100 Châtelleraut

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du produit ci-dessous :

- Commande numéro : [numéro de commande]
- Produit(s) concerné(s) et la Taille : [description du produit]
- Date de réception : [date de réception]
- Nom du Client : [nom]
- Adresse du Client : [adresse]
- Signature du Client : [signature] (uniquement en cas de notification par courrier postal)

## **10) Contact**

Pour toute question concernant notre Politique de Retour et de Remboursement, veuillez nous contacter à [contact@onselapet.com](mailto:contact@onselapet.com).