

Droit de rétractation du vendeur

The Woof Company (marque Rock and Paw) se réserve le droit de retirer un produit de la vente à tout moment ou de refuser une commande pour tout motif légitime, notamment (sans que cette liste soit limitative) :

- une demande anormale ou abusive de la part d'un client,
- une suspicion de fraude ou d'usage malveillant,
- une indisponibilité du produit,
- des informations clients erronées ou incomplètes,
- un historique de litiges ou d'impayés avec le client.

En cas de refus ou d'annulation de commande, le client sera informé par email et tout montant éventuellement déjà réglé lui sera intégralement remboursé sans délai.

Ce droit de rétractation du Vendeur ne remet pas en cause le droit de rétractation du consommateur prévu à l'article L221-18 du Code de la consommation.

Droit de rétractation du consommateur

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de **14 jours calendaires** à compter de la réception de sa commande pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux nécessaires au retour du produit.

Pour exercer ce droit, le client doit notifier sa décision de rétractation à The Woof Company (Rock and Paw) via une déclaration dénuée d'ambiguïté (ex. : courrier, email ou formulaire de rétractation).

Les produits doivent être retournés **dans leur état d'origine**, complets, non ouverts et non utilisés. Les frais de retour sont à la charge du client.

Le remboursement interviendra dans un délai de **14 jours maximum** à compter de la récupération des produits ou de la preuve de leur expédition. Il sera effectué via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande.

Le droit de rétractation **ne s'applique pas** aux produits ouverts, descellés ou entamés après la livraison pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.