

Date d'entrée en vigueur: 2025.06.12

## **1. Vous disposez d'un droit de rétractation légal (widerrufsrecht)**

En tant que consommateur (achat à des fins non commerciales), vous avez le droit de retirer votre acceptation de cette commande dans un délai de 14 jours sans motif, sans pénalité ni justification.

Délai de rétractation (widerrufsfrist)

14 jours à compter de la date à laquelle vous ou un tiers désigné par vous, qui n'est pas le transporteur, signez pour recevoir les marchandises.

Si vous commandez plusieurs articles pour une livraison fractionnée, le délai commence à la date de réception du dernier article signé.

Conseils importants:

Le droit de rétractation ne s'applique qu'aux commandes complètes et ne peut pas être retiré partiellement (mais peut être re - placé après le retour de la commande complète).

## **2. Comment exercer le droit de rétractation?**

Veuillez nous le faire savoir clairement de l'une des deux manières suivantes:

Méthode 1: formulaire en ligne (recommandé)

Connectez - vous à votre compte zooplus → « mes commandes »

Sélectionnez la commande correspondante → cliquez sur "retirer la commande" (widerruf einleiten)

Remplir et soumettre une déclaration de retrait électronique selon les directives du système

Méthode 2: formulaire écrit

Téléchargez et remplissez le formulaire de déclaration de retrait PDF (lien vers la page de téléchargement de votre formulaire)

Par courrier à notre adresse de retour:

BUREAU 3, 2 RUE COYSEVOX, 69001 LYON

(Remarque: cette adresse peut être différente de l'adresse de livraison, sous réserve de la génération du système de retour zooplus)

## **3. La Déclaration de retrait doit contenir**

Votre nom, adresse

Numéro de commande, nom de l'article

Déclaration claire de la volonté de se rétracter (par exemple: "ich widerrufe meinen kaufvertrag")

## **4.Processus de retour et frais**

Retour de la marchandise:

Veuillez renvoyer la marchandise dans les 14 jours suivant l'envoi de la Déclaration de rétractation.

Les étiquettes logistiques générées par le système de retour zooplus (avec numéro de suivi) doivent être utilisées, sinon elles peuvent être rejetées.

Exigences relatives au statut de retour:

Les marchandises doivent être dans un état non utilisé, dans l'emballage d'origine en bon état, avec des étiquettes complètes (les marchandises peuvent être raisonnablement vérifiées, mais ne peuvent pas être utilisées).

Frais de retour à la charge de:

Retrait sans raison: Nous offrons un service de retour gratuit.