

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Ventes réalisées sur la Marketplace zooplus.fr

Version : septembre 2026

1. Identité du vendeur

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux produits vendus sur la Marketplace zooplus.fr par :

Future E-Commerce

Entreprise individuelle de droit allemand

Titulaire : René Stuch

Zur Hambitz 14

53578 Windhagen

Allemagne

E-mail : info@stuch.net

N° TVA intracommunautaire : DE331576163

Ci-après dénommé le « Vendeur ».

Les produits commercialisés sous la marque **STUCH** et proposés par Future E-Commerce sur la Marketplace zooplus sont vendus par Future E-Commerce, titulaire René Stuch.

2. Champ d'application

Les présentes CGV régissent les ventes de biens conclues entre Future E-Commerce et les consommateurs passant commande de produits du Vendeur sur la Marketplace accessible sur www.zooplus.fr.

Un consommateur est toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Les présentes CGV s'appliquent exclusivement aux produits indiqués sur la Marketplace comme vendus par Future E-Commerce.

3. Rôle de zooplus

Zooplus met à disposition la plateforme technique permettant au consommateur de commander des produits auprès de vendeurs tiers.

Pour les produits identifiés comme vendus par Future E-Commerce, le contrat de vente est conclu directement entre le consommateur et Future E-Commerce.

Zooplus n'est pas le vendeur de ces produits et n'est pas partie au contrat de vente conclu entre Future E-Commerce et le consommateur.

L'utilisation de la Marketplace reste par ailleurs soumise aux conditions d'utilisation applicables de zooplus.

4. Produits

Les caractéristiques essentielles des produits sont présentées sur la fiche produit correspondante disponible sur zooplus.fr.

Le consommateur est invité à consulter ces informations avant de passer commande.

Les photographies et illustrations ont pour objectif de présenter le produit aussi fidèlement que possible. De légères différences de couleur ou de représentation peuvent toutefois résulter notamment des réglages de l'écran utilisé.

5. Commande et conclusion du contrat

Le consommateur sélectionne les produits qu'il souhaite commander et suit le processus de commande proposé par zooplus.

Avant de valider définitivement sa commande, le consommateur peut vérifier les produits sélectionnés, leur quantité, leur prix ainsi que les informations relatives à la livraison et corriger d'éventuelles erreurs.

En validant la commande au moyen du bouton prévu à cet effet par zooplus, le consommateur soumet une offre ferme d'achat.

Le contrat est conclu lorsque l'acceptation de la commande est confirmée au consommateur ou lorsque l'expédition du produit est confirmée, selon l'événement intervenant en premier.

Une simple confirmation automatisée de réception de la commande ne constitue pas nécessairement une acceptation de celle-ci, sauf indication expresse contraire.

6. Prix

Les prix applicables sont ceux affichés sur zooplus.fr au moment de la commande.

Les prix destinés aux consommateurs sont indiqués toutes taxes comprises (TTC).

Les éventuels frais de livraison sont indiqués au consommateur avant la validation définitive de sa commande.

7. Paiement

Les moyens de paiement disponibles sont ceux proposés au consommateur par zooplus au cours du processus de commande.

Le traitement technique des paiements est effectué par zooplus ou par les prestataires de paiement utilisés par la Marketplace.

Future E-Commerce ne reçoit en principe pas les données bancaires complètes ou les données complètes de carte bancaire du consommateur.

8. Livraison

Les produits proposés par Future E-Commerce sur zooplus.fr sont livrés aux adresses de livraison admises pour les offres Marketplace en France.

L'expédition est généralement effectuée par **DHL** ou par un partenaire logistique intervenant pour son compte.

Le délai de livraison applicable est indiqué sur la fiche produit ou au cours du processus de commande.

La livraison est effectuée à l'adresse indiquée par le consommateur lors de sa commande.

Le consommateur doit s'assurer de l'exactitude des informations communiquées.

Le risque de perte ou d'endommagement du produit est transféré au consommateur lorsqu'il prend physiquement possession du produit ou lorsque celui-ci est remis à un tiers désigné par lui, autre que le transporteur.

9. Réserve de propriété

Les produits restent la propriété de Future E-Commerce jusqu'au paiement intégral du prix correspondant.

10. Droit de rétractation et retour gratuit

Le consommateur dispose d'un **délai de quatorze (14) jours** pour exercer son droit légal de rétractation sans avoir à justifier sa décision.

Le délai court à compter de la réception du produit par le consommateur ou par un tiers désigné par lui, autre que le transporteur.

Lorsque plusieurs produits commandés dans le cadre d'une même commande sont livrés séparément, le délai commence à courir à compter de la réception du dernier produit.

Le consommateur peut notamment notifier sa décision de se rétracter à :

Future E-Commerce

Titulaire : René Stuch

Zur Hambitz 14

53578 Windhagen

Allemagne

E-mail : info@stuch.net

Le consommateur peut également utiliser les fonctionnalités de retour ou de rétractation mises à sa disposition sur la Marketplace zooplus, lorsqu'elles sont disponibles pour la commande concernée.

Retour gratuit

Le retour est gratuit lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation dans le délai légal de quatorze jours. Future E-Commerce prend en charge les frais directs de retour.

Après avoir communiqué sa décision de se rétracter, le consommateur doit retourner le produit sans retard excessif et au plus tard dans les quatorze jours suivant cette communication.

Les produits doivent être retournés à :

**VONEXIO c/o Future E-Commerce
Welserstraße 6a
51149 Cologne
Allemagne**

Le consommateur est invité à utiliser l'étiquette de retour prépayée mise à sa disposition dans le cadre du processus de retour. Si aucune étiquette n'est disponible, il peut contacter info@stuch.net afin d'obtenir les instructions nécessaires pour effectuer gratuitement son retour.

Les modalités détaillées du droit de rétractation figurent dans le document séparé intitulé « Droit de rétractation ».

11. Remboursement en cas de rétractation

En cas d'exercice valable du droit de rétractation, les sommes versées par le consommateur au titre de la commande concernée, y compris les frais de livraison standard applicables, sont remboursées sans retard injustifié et au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter de la date à laquelle Future E-Commerce est informé de la décision de rétractation.

Les éventuels coûts supplémentaires résultant du choix exprès par le consommateur d'un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé ne sont pas remboursés.

Future E-Commerce peut différer le remboursement jusqu'à récupération des produits ou jusqu'à ce que le consommateur fournisse une preuve de leur expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le remboursement est effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès contraire et sous réserve des modalités techniques de remboursement mises en œuvre par zooplus.

Aucun frais n'est facturé au consommateur du fait de ce remboursement.

12. Garantie légale de conformité

Future E-Commerce est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité dans les conditions prévues par les articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation français.

Le consommateur bénéficie notamment de la **garantie légale de conformité pendant une durée de deux ans à compter de la délivrance du produit.**

En cas de défaut de conformité, le consommateur bénéficie, dans les conditions légales, de la mise en conformité du produit par réparation ou remplacement sans frais et sans inconvénient majeur.

Lorsque les conditions prévues par la loi sont remplies, le consommateur peut également obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat.

Une réparation effectuée au titre de la garantie légale de conformité peut entraîner une prolongation de la garantie dans les conditions prévues par le Code de la consommation.

Les droits résultant de la garantie légale de conformité sont indépendants d'une éventuelle garantie commerciale.

Lors de la mise en forme définitive des présentes CGV, l'encadré réglementaire prévu à l'article D.211-2 du Code de la consommation et à son annexe doit être reproduit conformément au modèle légal en vigueur.

13. Garantie des vices cachés

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale contre les vices cachés conformément aux articles 1641 à 1649 du Code civil français.

Cette action peut être exercée pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du vice, dans les conditions prévues par la loi.

Selon les circonstances, le consommateur peut notamment choisir de restituer le produit et obtenir le remboursement du prix ou conserver le produit et obtenir une réduction du prix.

14. Réclamations

Pour toute question concernant une commande, une livraison, une réclamation, un produit défectueux ou l'exercice des droits légaux du consommateur, le consommateur peut contacter :

info@stuch.net

Une réclamation peut également être transmise par les moyens de communication mis à disposition par la Marketplace zooplus.

15. Responsabilité

Future E-Commerce est responsable de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conformément aux dispositions légales applicables.

Aucune disposition des présentes CGV n'a pour effet de limiter ou d'exclure les droits impératifs accordés aux consommateurs par la législation applicable.

16. Données personnelles

Les données personnelles nécessaires au traitement d'une commande sont traitées conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la législation applicable en matière de protection des données.

Des informations détaillées figurent dans la « Politique de confidentialité » de Future E-Commerce destinée aux clients de la Marketplace zooplus.

17. Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le consommateur a le droit de recourir gratuitement à un dispositif de médiation de la consommation pour tenter de résoudre à l'amiable un litige avec Future E-Commerce après avoir préalablement adressé une réclamation écrite à Future E-Commerce.

Médiateur de la consommation :

[À COMPLÉTER AVANT PUBLICATION : nom, adresse et site Internet du médiateur de la consommation avec lequel Future E-Commerce a conclu une convention.]

Le recours à la médiation demeure facultatif pour le consommateur.

18. Droit applicable

Les contrats conclus avec Future E-Commerce sont soumis au droit allemand, à l'exclusion de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises.

Ce choix de loi ne prive toutefois jamais un consommateur résidant en France de la protection que lui assurent les dispositions impératives du droit français et du droit de l'Union européenne qui seraient applicables en l'absence de ce choix.

19. Juridiction compétente

Le consommateur bénéficie des règles de compétence juridictionnelle protectrices prévues par le droit français et le droit de l'Union européenne.

Les présentes CGV n'ont pas pour effet d'imposer au consommateur une juridiction autre que celle dont il peut légalement saisir les tribunaux.

20. Langue du contrat

Pour les commandes passées sur zooplus.fr, les présentes CGV sont rédigées en langue française.

Version : septembre 2026