

Conditions Générales de Vente

Boutique « La Ferme Tropicale

Mentions légales du vendeur

LA FERME TROPICALE – SARL au capital de 7 623 €

Siège : 22 rue Jean Rostand, 77380 Combs-la-Ville, France

SIRET : 389 958 810 00027 – TVA intracommunautaire : FR 85 389 958 810

Téléphone : 01 45 84 24 36 – E-mail support marketplace : vpc@lafermetropicale.fr

1. Objet – Champ d’application

Les présentes CGV régissent les ventes de **produits non vivants** (matériel, consommables, accessoires, alimentation emballée, etc.) proposées par **La Ferme Tropicale** via la **marketplace Zooplus**. Le contrat est conclu entre le Client consommateur et La Ferme Tropicale, **via l’interface Zooplus**. Les achats sont **réservés aux consommateurs** (usage privé) et **non destinés à la revente**.

2. Commande – Formation du contrat

La commande s’effectue sur le site Zooplus, dans l’espace Marketplace. Le Client vérifie son panier, ses coordonnées et valide. La confirmation transmise par Zooplus vaut accusé de réception. La Ferme Tropicale peut refuser une commande en cas d’anomalie manifeste (adresse incomplète, litige antérieur, rupture). Les informations saisies par le Client engagent celui-ci.

3. Prix – Facturation – Paiement

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises, hors frais de livraison éventuels. **Le paiement est encaissé via Zooplus** ; La Ferme Tropicale ne traite ni ne conserve les données de carte. La facture est mise à disposition dans l’espace client Zooplus.

4. Conformité réglementaire – Responsabilité Élargie du Producteur (REP)

Pour les catégories concernées (emballages, EEE, piles, etc.), La Ferme Tropicale est enregistrée conformément à la loi AGEC et communiquera, le cas échéant, ses **numéros d’enregistrement REP** et/ou **éco-participations** applicables sur les fiches produits et/ou factures.

5. Disponibilité – Préparation

Les offres sont valables dans la limite des stocks. En cas d'indisponibilité après commande, nous proposons au choix : remplacement équivalent (avec accord), remboursement ou annulation.

6. Livraison – Zone, délais, modalités

Zone desservie : France métropolitaine (incluant Corse et Monaco) – pas d'expédition hors de France pour les articles vendus/expédiés par des partenaires marketplace.

Délais indicatifs : 2 à 5 jours ouvrés après expédition (hors dimanches et jours fériés). Les retards liés au transport ne donnent pas droit à indemnisation.

Transporteurs : selon poids/volume et options proposées dans l'interface Zooplus.

Suivi & preuve : la remise au point de livraison sélectionné vaut transfert des risques. Le Client doit **vérifier le colis à réception** et émettre, si besoin, des réserves précises et datées.

7. Réception – Avaries – Colis manquants

En cas de dommage visible (colis ouvert/endommagé) : refuser le colis ou émettre des **réserves caractérisées** auprès du transporteur, puis signaler le cas via le **centre d'aide Zooplus / messagerie commande** dans les 48 h avec photos du colis et du contenu. (Cela facilite le traitement et l'éventuelle réexpédition.)

8. Droit de rétractation (14 jours)

Le **Client consommateur** dispose de **14 jours** à compter de la réception pour se rétracter, sans motif. La demande s'initie depuis le **compte Zooplus** (rubrique commandes/retours) ou via le service client Zooplus qui transmet au vendeur. Les produits doivent être **neufs, complets et revendables** (emballage, accessoires, notices). Sauf erreur de notre part ou défaut, **les frais de retour sont à la charge du Client** ; à réception conforme, nous remboursons le prix payé (et le cas échéant les frais de livraison initiaux standard) sous 14 jours via le moyen de paiement d'origine. Certaines catégories ne peuvent être reprises si **descellées** pour raisons d'hygiène/santé (p.ex. litières/ouvertes, aliments descellés), conformément au Code de la consommation.

9. Exclusions de rétractation (exemples)

Biens susceptibles de se détériorer rapidement, biens descellés ne pouvant être repris pour raisons d'hygiène/santé, contenus numériques fournis sur support dématérialisé après exécution, etc. (liste légale non limitative).

10. Garanties légales

Indépendamment de toute garantie commerciale, le Client bénéficie :

- de la **garantie légale de conformité** (2 ans) ;

- de la **garantie des vices cachés**.
Mise en œuvre via la messagerie commande Zooplus : diagnostic (photos/vidéo), puis réparation, remplacement ou remboursement selon les règles applicables.

11. Service client – Réclamations

Contact via l'espace client Zooplus (commande concernée) ou par e-mail : vpc@lafermetropicale.fr. Nous répondons sous 2 jours ouvrés.

12. Programmes fidélité, parrainage, cartes cadeaux

Les éventuels programmes **Zooplus** sont gérés par Zooplus. Ceux de **La Ferme Tropicale** hors marketplace **ne s'appliquent pas** aux commandes passées sur la marketplace Zooplus.

13. Médiation – Droit applicable – Juridiction

Droit français. En cas d'échec d'une réclamation écrite, le Client peut recourir à un médiateur de la consommation compétent. À défaut d'accord amiable, les tribunaux français compétents seront saisis.