

# Politique de retour

## Boutique « La Ferme Tropicale »

### 1. Changement d'avis (rétractation 14 jours)

Vous disposez de **14 jours** à compter de la réception pour demander un retour sans motif. Initiez la demande depuis votre **compte Zooplus** (rubrique commandes/retours) ou via le **service client Zooplus**, qui nous transmettra votre requête et vous indiquera la marche à suivre. Les produits doivent être **neufs, complets et non ouverts** lorsque l'hygiène/sécurité l'exige.

#### Frais de retour :

- **À votre charge** en cas de changement d'avis (sauf mention contraire dans le flux de retour).
- **À notre charge** en cas d'erreur de préparation, non-conformité ou produit défectueux à l'arrivée. (Contactez-nous sous 48 h avec photos pour faciliter le traitement.)

Remboursement sous **14 jours** après réception et contrôle, via le moyen de paiement initial, incluant le cas échéant les **frais de livraison initiaux standard** (les options express restent non remboursées).

### 2. Articles non retournables / limitations

- Biens descellés ne pouvant être repris pour **raisons d'hygiène/santé** (p.ex. sacs d'aliments déjà ouverts, litières ou substrats descellés, produits de soin entamés).
- Biens susceptibles de se détériorer rapidement.
- Services déjà pleinement exécutés.  
(Conformément au Code de la consommation – liste légale.)

### 3. Produits endommagés, incomplets, erreur de référence

Signalez l'incident via la messagerie de commande Zooplus **dans les 48 h** avec photos du colis/produit. Selon le cas : remplacement, pièce manquante, ou étiquette de retour prise en charge.

### 4. Procédure pratique

1. Créez la demande dans l'interface Zooplus (commande concernée).
2. Attendez l'**autorisation de retour** et l'étiquette/les consignes.
3. Emballez soigneusement (idéalement **emballage d'origine**), incluez tous les accessoires et la facture.
4. Déposez le colis selon les instructions.
5. Suivi et remboursement communiqués par e-mail.