

# DROIT DE RÉTRACTATION

## Exercice du droit de rétractation

Conformément à la législation européenne sur la protection des consommateurs, vous disposez d'un délai de **14 jours** pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien commandé.

## Comment exercer votre droit de rétractation

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation par e-mail à l'adresse suivante : **returns@mollymutt.eu**

Votre notification doit inclure les informations suivantes :

- Numéro de commande
- Article(s) que vous souhaitez retourner
- Raison du retour (facultatif, mais nous aide à améliorer nos produits et services)

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous, bien que cela ne soit pas obligatoire.

## Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part, nous vous rembourserons tous les paiements que nous avons reçus de vous, au plus tard 14 jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

**Option alternative** : Au lieu d'un remboursement, vous pouvez choisir de recevoir un code promotionnel d'une valeur équivalente, utilisable pour vos futurs achats sur notre site.

## Retour des produits

Vous devez renvoyer ou remettre les produits à notre adresse sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours après que vous nous avez communiqué votre décision de rétractation.

### Conditions de retour :

- Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine
- Les produits ne doivent pas avoir été utilisés
- Les produits doivent être dans le même état que lors de la réception

### Frais de retour :

Les frais directs de renvoi des produits sont à votre charge. Nous proposons des tarifs d'expédition préférentiels pour les retours, nettement inférieurs aux tarifs postaux standards. Ces frais peuvent être déduits du montant du remboursement ou du code promotionnel, si vous le souhaitez.

**Conseil pratique :** Utilisez si possible le même emballage que celui dans lequel vous avez reçu votre commande, ou un emballage plus petit si vous ne retournez qu'une partie de votre commande, afin de minimiser les frais de retour.

Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les produits ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition des produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

## Produits défectueux ou endommagés

Si vous avez reçu un article défectueux ou endommagé, veuillez nous contacter immédiatement par e-mail à **returns@mollymutt.eu**. Dans ce cas, nous prendrons en charge les frais de retour et procéderons rapidement à un échange ou à un remboursement complet.

## Exclusions du droit de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux produits qui ont été :

**Utilisés** : y compris mais sans s'y limiter :

- Couverts de poils d'animaux
- Imprégnés d'odeurs (fumée, parfum, etc.)
- Griffés, rayés ou présentant d'autres dommages
- Sales ou poussiéreux
- Présentant une décoloration
- Lavés ou séchés

Dans ces cas, nous nous réservons le droit de refuser le retour ou d'appliquer une réduction sur le remboursement proportionnelle à la dépréciation du produit.

## Échanges

Nous ne procédons pas directement aux échanges. Si vous souhaitez un article différent, nous vous invitons à :

1. Retourner l'article original en suivant la procédure de rétractation ci-dessus
2. Passer une nouvelle commande pour l'article souhaité une fois le remboursement effectué ou en utilisant le code promotionnel fourni

## Délais de traitement

- **Réception de votre demande** : Nous vous confirmerons la réception de votre demande de rétractation par e-mail
- **Remboursement** : Effectué dans les 14 jours suivant la réception du produit retourné
- **Code promotionnel** : Émis dans les 14 jours suivant la réception du produit retourné

## Contact

Pour toute question concernant votre droit de rétractation ou pour initier un retour, veuillez nous contacter à :

**E-mail** : [returns@mollymutt.eu](mailto:returns@mollymutt.eu)

# MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

*(Ce formulaire doit être rempli et renvoyé uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)*

À l'attention de **Molly Mutt Europe**

E-mail : **returns@mollymutt.eu**

Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*) ci-dessous :

Numéro de commande : \_\_\_\_\_

Date de commande : \_\_\_\_\_

Date de réception : \_\_\_\_\_

Article(s) concerné(s) : \_\_\_\_\_

Raison du retour (facultatif) : \_\_\_\_\_

Nom du/des consommateur(s) : \_\_\_\_\_

Adresse du/des consommateur(s) : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

**Signature du/des consommateur(s)** (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

(\*) Rayez la mention inutile.

**Molly Mutt Europe**

Entreprise engagée pour des produits durables et écologiques pour animaux de compagnie

*Dernière mise à jour : Décembre 2025*