

Conditions Générales du Vendeur – Kalibunny

1. Préambule

Les présentes conditions générales du vendeur (les « Conditions ») s'appliquent à toutes les ventes de produits réalisées par Kalibunny auprès de consommateurs situés en France, via la marketplace Zooplus (la « Plateforme »).

En passant commande sur la Plateforme, le client reconnaît avoir lu, compris et accepté les présentes Conditions.

2. Identification du vendeur

Vendeur : Kalibunny.

Forme juridique : entreprise en nom propre.

Adresse : Mas Compagnon, 2793 Avenue des Grands Platanes, 13200 Arles, France.

SIRET : 81886699800011.

Email (service client) : hello@kalibunny.com.

3. Champ d'application

Les présentes Conditions régissent la relation contractuelle entre Kalibunny et tout consommateur achetant des produits Kalibunny via la Plateforme, pour une livraison en France. Les conditions générales de la Plateforme s'appliquent en outre et, en cas de conflit, les dispositions d'ordre public du droit de la consommation ainsi que les conditions de la Plateforme prévalent pour ce qui concerne le fonctionnement de celle-ci.

4. Produits et disponibilité

Kalibunny est spécialisée dans le foin et les produits associés pour lapins et petits herbivores, notamment le foin de Crau et le foin de prairie.

Les descriptions, caractéristiques et prix des produits figurent sur la Plateforme ; des variations légères de couleur, de texture ou d'aspect peuvent exister pour des produits naturels comme le foin, sans constituer un défaut de conformité.

5. Prix et taxes

Les prix affichés sur la Plateforme sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC), sauf indication contraire.

Les frais de livraison ne sont pas inclus dans le prix des produits et sont indiqués séparément avant la confirmation de la commande ; ils peuvent varier selon le mode de livraison et le lieu de destination.

6. Commandes via la Plateforme

Les commandes sont passées exclusivement via la Plateforme, en suivant les étapes techniques définies par Zooplus (sélection des produits, validation du panier, confirmation de la commande, etc.).

La commande n'est définitive qu'après confirmation par la Plateforme et acceptation du paiement ; Kalibunny se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande en cas d'erreur manifeste, de suspicion de fraude ou de quantités anormales.

7. Paiement

Les moyens de paiement sont intégralement gérés par la Plateforme (carte bancaire et autres moyens proposés par Zooplus).

Kalibunny n'a pas accès aux données de paiement du client et ne les conserve pas ; toute difficulté liée au traitement du paiement doit, le cas échéant, être adressée à la Plateforme.

8. Préparation et livraison

Les commandes sont généralement préparées dans un délai de 24 à 48 heures ouvrées à compter de la confirmation de la commande, sous réserve de disponibilité des produits. Les délais, coûts et options de livraison sont indiqués sur la Plateforme ; ils sont donnés à titre indicatif et peuvent varier en fonction du transporteur, de la destination et de circonstances externes (périodes de forte activité, grèves, conditions météorologiques, etc.).

Le risque de perte ou de détérioration des produits est transféré au client au moment de la remise physique des produits au client ou à un tiers désigné par celui-ci.

À la livraison, il est recommandé au client de vérifier l'état du colis et de refuser ou signaler immédiatement au transporteur et/ou à la Plateforme tout dommage apparent.

9. Droit de rétractation (consommateurs)

Conformément au droit de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception des produits pour exercer son droit de rétractation, sauf exception légale.

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire, le droit de rétractation ne peut pas être exercé sur les produits alimentaires ouverts, utilisés ou descellés, y compris les sachets de foin ouverts après la livraison.

10. Politique de retour Kalibunny (conditions commerciales)

Sans préjudice des droits légaux du consommateur, Kalibunny propose la politique de retour suivante, à titre de geste commercial : le client dispose de 30 jours à compter de la réception de la commande pour demander le retour d'un article qui ne lui convient pas.

Les retours ne sont acceptés que si le sachet de foin (ou tout autre produit alimentaire) n'a pas été ouvert, n'a pas été utilisé et est renvoyé dans son emballage d'origine, intact et propre.

Tout colis ouvert, endommagé ou présentant des signes d'usage ne pourra pas être remboursé. Avant tout retour, le client doit contacter le service client Kalibunny à l'adresse **hello@kalibunny.com** en indiquant son numéro de commande ; une étiquette de retour prépayée sera envoyée par email.

Le client doit coller cette étiquette sur le colis et déposer celui-ci au point relais ou bureau de poste indiqué ; les frais de retour sont pris en charge par Kalibunny.

Dès réception et vérification du colis retourné, Kalibunny procèdera au remboursement complet du ou des articles concernés, en utilisant le même moyen de paiement que pour la transaction initiale, dans un délai maximum de 15 jours ouvrés après approbation du retour.

Si plus de 15 jours ouvrés se sont écoulés depuis l'approbation du retour sans remboursement, le client est invité à contacter Kalibunny à l'adresse **hello@kalibunny.com**.

11. Garanties légales

Le client bénéficie des garanties légales de conformité et des vices cachés, conformément aux dispositions du Code de la consommation et du Code civil français.

Ces garanties légales s'appliquent indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement accordée et ne peuvent être limitées ni exclues par les présentes Conditions.

12. Responsabilité

Kalibunny est responsable des dommages directs et prévisibles résultant de l'utilisation normale et conforme des produits, dans les limites permises par la loi applicable.

La responsabilité de Kalibunny ne saurait être engagée en cas de mauvaise utilisation des produits, de conditions de stockage inadaptées, de non-respect des recommandations figurant sur les fiches produits ou en cas de force majeure ou d'événements raisonnablement indépendants de sa volonté.

13. Données personnelles

Dans le cadre des commandes passées via la Plateforme, la plupart des données personnelles (création de compte, informations de paiement, etc.) sont collectées et traitées par Zooplus conformément à sa propre politique de confidentialité.

Kalibunny ne traite que les données strictement nécessaires à la préparation, l'expédition et le suivi des commandes (nom, adresse postale, détail de la commande, échanges SAV) et les conserve pendant la durée nécessaire à ces finalités et au respect de ses obligations légales.

14. Service client et réclamations

Pour toute question, demande d'information ou réclamation relative aux produits Kalibunny, le client peut contacter :

Email : **hello@kalibunny.com**.

Kalibunny s'efforcera de répondre aux demandes et réclamations dans un délai raisonnable.

15. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions sont soumises au droit français, sans préjudice des dispositions impératives plus favorables éventuellement applicables au consommateur dans son pays de résidence.

En cas de litige et à défaut de solution amiable, les tribunaux français compétents seront saisis, sans préjudice du droit du consommateur de saisir la juridiction de son lieu de résidence.

16. Modification des Conditions

Kalibunny se réserve le droit de modifier les présentes Conditions à tout moment.

La version applicable à une commande est celle en vigueur sur la Plateforme à la date de passation de ladite commande.