

Droit de rétractation (consommateurs de l'UE)

1. Droit de rétractation

Si vous êtes un consommateur résidant dans l'Union européenne, vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat dans un délai de 14 jours sans avoir à donner de motif. Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour :

- dans le cas de biens : où vous, ou un tiers désigné par vous (autre que le transporteur), prenez physiquement possession des biens ;
- dans le cas de services : où le contrat est conclu.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous informer par e-mail :

Pet Mate Limited
68 High Street
Weybridge
Surrey KT13 8BL
United Kingdom

Email : help@closerpets.co.uk

de votre décision de vous rétracter du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, une lettre envoyée par courrier postal ou par e-mail). Vous pouvez utiliser un modèle de formulaire de rétractation, mais ce n'est pas obligatoire.

2. Effets de la rétractation

Si vous vous rétractez du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant de votre choix d'un mode de livraison autre que le mode standard le moins coûteux proposé par nous), sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard dans les 30 jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de vous rétracter.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, sauf accord exprès contraire de votre part. En tout état de cause, vous n'aurez aucuns frais à supporter du fait de ce remboursement.

3. Retour des biens

Vous devez renvoyer les biens sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard dans les 14 jours suivant le jour où vous nous avez communiqué votre décision de rétractation.

Le délai est respecté si vous renvoyez les biens avant l'expiration du délai de 14 jours. Vous devrez prendre en charge les frais directs de retour des biens, sauf si nous en avons convenu autrement ou si nous ne vous avons pas informé que ces frais sont à votre charge.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens.

4. Exceptions au droit de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats portant sur :

- la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- des biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- des biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés après la livraison.