

Conditions Générales de Vente

Dernière mise à jour : 23 avril 2026

Préambule

Bienvenue sur Alleva Store. Les termes « nous », « notre » et « nos » désignent Diusa Pet Italia S.r.l. (ci-après « Alleva Store »), société de droit italien, qui exploite ce site et ce magasin en ligne, ainsi que toutes les informations, contenus, fonctionnalités, outils, produits et services associés (les « Services »). Alleva Store est hébergé par la plateforme Shopify.

Les présentes Conditions Générales de Vente (les « CGV ») régissent vos droits et obligations en tant que consommateur lorsque vous utilisez les Services. Veuillez les lire attentivement, car elles contiennent des informations importantes concernant vos droits légaux et couvrent notamment les garanties, les limites de responsabilité et le droit de rétractation.

En visitant, en interagissant avec ou en utilisant nos Services, vous acceptez d'être lié par les présentes CGV et notre Politique de confidentialité. Si vous n'acceptez pas ces CGV ou notre Politique de confidentialité, vous ne devez pas utiliser nos Services.

Article 1 – Identification du vendeur

Diusa Pet Italia S.r.l.

Forme juridique : Società a responsabilità limitata (SARL de droit italien)

Siège social : Via Piemonte 10, 46051 San Giorgio Bigarello (MN), Italie

Capital social : 20.420,00 € entièrement libéré

Numéro de TVA intracommunautaire : IT02486880202

Registre du Commerce de Crémone-Mantoue-Pavie – N° REA : MN-256925

Représentant légal : Gael Pierre Joseph Lelong

E-mail : ordini@diusapet.com – Téléphone : +39 0382 947500

Article 2 – Accès et compte client

En acceptant les présentes CGV, vous déclarez avoir atteint l'âge de la majorité dans votre pays de résidence et consentir à ce que toute personne mineure sous votre responsabilité utilise les Services depuis des appareils que vous possédez ou que vous gérez.

Pour utiliser les Services, notamment pour passer commande, vous pourrez être invité à fournir certaines informations (adresse e-mail, coordonnées de facturation, de paiement et de livraison). Vous garantissez que les informations fournies sont exactes, à jour et complètes, et que vous disposez de tous les droits nécessaires pour les communiquer.

Vous êtes seul responsable de la sécurité de vos identifiants de compte et de toutes les activités effectuées sous votre compte. Vous ne pouvez ni transférer, ni vendre, ni céder, ni concéder votre compte à toute autre personne.

Article 3 – Produits

Nous mettons tout en œuvre pour présenter nos produits avec précision sur nos magasins en ligne. Les couleurs et l'apparence peuvent néanmoins varier en fonction de votre appareil et de ses paramètres d'affichage.

Toutes les descriptions de produits peuvent être modifiées à tout moment sans préavis et à notre seule discrétion. Nous nous réservons le droit d'interrompre la commercialisation de tout produit et de limiter les quantités offertes à toute personne, région géographique ou juridiction au cas par cas.

Article 4 – Commandes et formation du contrat

Lorsque vous passez commande, vous formulez une offre d'achat. Alleva Store se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre commande, à sa seule discrétion et pour tout motif (notamment stock insuffisant, erreur de prix manifeste, suspicion de fraude). Votre commande n'est définitivement acceptée qu'après réception de notre confirmation écrite d'acceptation par e-mail.

Le contrat est réputé conclu à compter de l'envoi par nos soins de l'e-mail de confirmation d'acceptation. Nous devons avoir encaissé le paiement avant acceptation de votre commande.

Vous déclarez et garanzissez que vos achats sont destinés à votre usage personnel ou domestique et non à des fins de revente commerciale ou d'exportation non autorisée.

Article 5 – Prix et facturation

Les prix, remises et promotions sont susceptibles de modification sans préavis. Le prix applicable est celui en vigueur au moment de la passation de la commande, tel qu'indiqué dans votre e-mail de confirmation. Les prix sont affichés toutes taxes comprises (TTC) pour les consommateurs résidant dans l'Union européenne ; les frais de livraison, de manutention et les éventuels frais de douane sont indiqués séparément avant validation de la commande.

Vous vous engagez à fournir des informations d'achat, de paiement et de compte exactes, complètes et à jour pour toutes les transactions. Vous vous engagez à mettre à jour rapidement votre compte et les informations associées (adresse e-mail, numéros de carte, dates d'expiration) afin que nous puissions exécuter vos transactions et vous contacter si nécessaire.

Vous déclarez et garanzissez que (i) les informations de carte bancaire fournies sont véridiques, exactes et complètes, (ii) vous êtes dûment autorisé à utiliser cette carte pour l'achat, (iii) les montants débités seront honorés par votre établissement bancaire, et (iv) vous paierez les sommes dues aux tarifs affichés, incluant les frais de livraison et les taxes applicables.

Article 6 – Livraison

Les produits sont expédiés à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande. Les délais de livraison communiqués sont donnés à titre indicatif et correspondent aux délais moyens de traitement et d'expédition.

Conformément à l'article L216-1 du Code de la consommation, nous nous engageons à livrer les biens dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la conclusion du contrat, sauf accord contraire entre les parties. En cas de manquement à cette obligation, vous pourrez résoudre le contrat dans les conditions prévues par les articles L216-2 et L216-3 du Code de la consommation.

Le transfert des risques (perte ou dégradation du bien) a lieu au moment où vous prenez physiquement possession du bien, conformément à l'article L216-4 du Code de la consommation.

Article 7 – Droit de rétractation

Conformément aux articles L221-18 à L221-28 du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de votre commande pour exercer votre droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Les modalités précises d'exercice de ce droit, ainsi que les exceptions applicables (notamment pour les denrées alimentaires et les produits scellés descellés après livraison), sont détaillées dans notre document « Droit de rétractation », qui fait partie intégrante des présentes CGV. Une étiquette de retour gratuite vous sera fournie sur demande à l'adresse ordini@diusapet.com.

Article 8 – Garanties légales

Indépendamment de toute garantie commerciale, le vendeur est tenu des défauts de conformité du bien au contrat et des vices rédhibitoires dans les conditions prévues par la loi :

- **Garantie légale de conformité (art. L217-3 et suivants du Code de la consommation)** : le vendeur répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien et apparaissant dans un délai de deux (2) ans à compter de celle-ci.
- **Garantie des vices cachés (art. 1641 à 1648 du Code civil)** : l'acheteur peut agir dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.

Pour toute demande au titre de ces garanties, contactez-nous à ordini@diusapet.com en décrivant le défaut constaté et en joignant, si possible, des photographies.

Article 9 – Propriété intellectuelle

Nos Services, y compris l'ensemble des marques, textes, images, graphiques, avis produits, vidéos, sons et la conception, la sélection et l'organisation de ceux-ci, sont la propriété d'Alleva Store, de ses affiliés ou de ses concédants et sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle français et international.

Les présentes CGV vous autorisent à utiliser les Services uniquement pour un usage personnel et non commercial. Vous ne devez pas reproduire, distribuer, modifier, créer des œuvres dérivées, afficher publiquement, exécuter publiquement, republier, télécharger, stocker ou transmettre tout contenu des Services sans notre consentement écrit préalable. Toute utilisation non autorisée des Services peut constituer une violation de la législation en matière de propriété intellectuelle.

Les dénominations, logos, noms de produits et de services, designs et slogans d'Alleva Store sont des marques de Diusa Pet Italia S.r.l. ou de ses affiliés. Les noms, logos et marques de Shopify sont la propriété de Shopify Inc.

Article 10 – Relation avec Shopify

Alleva Store est hébergé par Shopify, ce qui nous permet de vous fournir les Services. Toutefois, toutes les ventes et achats que vous effectuez sur notre magasin sont conclus directement avec Alleva Store. En utilisant les Services, vous reconnaissez que Shopify n'est responsable d'aucun aspect des ventes entre vous et Alleva Store, notamment des dommages éventuels résultant des produits achetés.

Article 11 – Protection des données personnelles

Toutes les informations personnelles que nous collectons via les Services sont soumises à notre Politique de confidentialité, qui fait partie intégrante des présentes CGV. En utilisant les Services, vous reconnaissez avoir pris connaissance de cette politique.

Article 12 – Avis clients et contenus fournis par l'utilisateur

Si vous soumettez ou publiez des idées, suggestions, avis, commentaires, propositions ou autres contenus (les « Contenus »), vous nous accordez une licence mondiale, perpétuelle, sous-licenciable et gratuite pour utiliser, reproduire, modifier, publier, distribuer et afficher ces Contenus sur tout support, pour toute finalité, y compris commerciale.

Vous garantissez : (i) être titulaire ou autorisé à communiquer ces Contenus, (ii) avoir divulgué toute compensation ou contrepartie reçue en lien avec ces Contenus, (iii) que vos Contenus respectent les présentes CGV et ne violent aucun droit de tiers (droit d'auteur, droit à l'image, vie privée).

Nous pouvons, sans y être tenus, surveiller, modifier ou supprimer tout Contenu que nous estimons, à notre seule discrétion, illégal, offensant, menaçant, diffamatoire ou contraire aux présentes CGV.

Article 13 – Erreurs, inexactitudes et omissions

Les Services peuvent occasionnellement contenir des erreurs typographiques, inexactitudes ou omissions relatives aux descriptions, prix, promotions, frais de livraison, délais ou disponibilité. Nous nous réservons le droit de corriger toute erreur et de modifier ou annuler toute commande si une information s'avère inexacte, y compris après validation de la commande. Nous vous en informerons sans délai et procéderons, le cas échéant, au remboursement intégral.

Article 14 – Utilisations interdites

Vous ne pouvez accéder aux Services ni les utiliser à des fins illégales. Il vous est notamment interdit : (a) d'utiliser les Services à toute fin illégale ou malveillante ; (b) de violer toute réglementation internationale, européenne, nationale ou locale ; (c) de porter atteinte à nos droits de propriété intellectuelle ou à ceux de tiers ; (d) de harceler, injurier, diffamer ou nuire à nos employés ou à toute autre personne ; (e) de transmettre des informations fausses ou trompeuses ; (f) de diffuser du spam, des virus ou tout code malveillant ; (g) de collecter ou suivre les données personnelles d'autrui ; (h) d'usurper l'identité d'un tiers ; (i) de contourner les mesures de sécurité des Services.

Nous nous réservons le droit de suspendre, désactiver ou résilier votre compte à tout moment, sans préavis, en cas de violation des présentes CGV.

Article 15 – Responsabilité

Notre responsabilité contractuelle est engagée dans les conditions du droit commun de la vente, dans les limites autorisées par la loi applicable. Nous sommes notamment responsables de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance.

Aucune disposition des présentes CGV n'a pour effet d'exclure ou de limiter notre responsabilité en cas de dol, faute lourde, atteinte à l'intégrité physique, ou pour toute autre cause pour laquelle la loi applicable interdirait une telle limitation, notamment au titre des garanties légales de conformité et des vices cachés.

Nous ne sommes pas responsables des dommages résultant d'une force majeure, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou d'une faute de votre part.

Article 16 – Résiliation

Nous pouvons résilier votre accès aux Services à tout moment en cas de manquement grave de votre part aux présentes CGV. Vous resterez responsable de toutes sommes dues jusqu'à la date de résiliation. Les clauses relatives à la propriété intellectuelle, aux avis clients, à la responsabilité, à la protection des données et à la loi applicable survivront à la résiliation.

Article 17 – Divisibilité

Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGV est jugée illégale, nulle ou inapplicable, cette disposition sera réputée détachable et n'affectera pas la validité et l'applicabilité des autres dispositions.

Article 18 – Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont régies par le droit italien. Toutefois, en tant que consommateur résidant en France, vous bénéficiez de la protection des dispositions impératives du droit français qui vous seraient plus favorables, conformément à l'article 6 du Règlement (CE) n° 593/2008 (Rome I).

En cas de litige, vous pouvez saisir, à votre choix, les juridictions de votre lieu de résidence ou les juridictions italiennes compétentes.

Médiation et règlement en ligne des litiges

Conformément à l'article L616-1 du Code de la consommation, en cas de litige non résolu à l'amiable, vous pouvez recourir gratuitement à un médiateur de la consommation. La Commission européenne met également à votre disposition une plateforme de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Article 19 – Modifications des CGV

Nous nous réservons le droit de modifier les présentes CGV à tout moment, à notre seule discrétion. Les modifications entreront en vigueur dès leur publication sur le site. Pour toute commande en cours, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de passation de la commande. Nous vous informerons de toute modification substantielle conformément à la loi applicable.

Article 20 – Contact

Toute question relative aux présentes CGV peut être adressée à :

DIUSA PET ITALIA S.r.l.

Via Piemonte 10, 46051 San Giorgio Bigarello (MN), Italie

E-mail : ordini@diusapet.com

Téléphone siège : +39 0382 947500

Téléphone e-shop : +39 0382 1933802 – +39 0382 1933806