

Politique de retour et droit de rétractation

Dernière mise à jour : juin 2026

1. Identification du vendeur

La SAS **JAGGER & LEWIS**, ci-après « Jagger & Lewis », est une société par actions simplifiée au capital de 945 456,00 €, dont le siège social est situé 1 rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 59170 Croix, France, immatriculée au RCS de Lille Métropole sous le numéro 812 373 868.

Contact : hey@jagger-lewis.com

Site internet : www.jagger-lewis.com

Téléphone : 09 78 46 70 81

SIREN : 812 373 868

SIRET : 812 373 868 00049

TVA intracommunautaire : FR11 812 373 868

La présente politique de retour et de rétractation s'applique aux produits Jagger & Lewis vendus via la marketplace Zooplus.

2. Champ d'application

La présente politique s'applique aux commandes de produits Jagger & Lewis passées par des consommateurs via la marketplace Zooplus.

Elle précise les conditions dans lesquelles un consommateur peut exercer son droit de rétractation, retourner un produit ou effectuer une demande liée à un produit défectueux, non conforme ou endommagé.

Elle complète les Conditions Générales de Vente de Jagger & Lewis applicables aux ventes réalisées via la marketplace Zooplus, ainsi que les procédures opérationnelles de retour mises à disposition par Zooplus.

En cas de contradiction entre la présente politique et les règles impératives applicables à la marketplace Zooplus pour la gestion opérationnelle des retours, les règles de la marketplace prévaudront pour les aspects relevant de son fonctionnement.

Politique de retour et droit de rétractation

Dernière mise à jour : juin 2026

3. Délai légal de rétractation

Conformément au Code de la consommation, le consommateur dispose d'un délai légal de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

Ce délai court à compter du jour de la réception du produit par le consommateur ou par un tiers désigné par lui.

En cas de commande portant sur plusieurs produits livrés séparément, le délai court à compter de la réception du dernier produit.

Aucun délai commercial supplémentaire n'est accordé dans le cadre des ventes réalisées via la marketplace Zooplus, sauf mention contraire expresse affichée sur la marketplace au moment de la commande.

4. Exercice du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le consommateur peut utiliser la procédure de retour mise à disposition par Zooplus ou transmettre toute déclaration claire et dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

La demande doit permettre d'identifier la commande concernée.

Le consommateur est invité à indiquer :

- son nom et prénom ;
- son numéro de commande ;
- le produit concerné ;
- l'adresse email utilisée lors de la commande ;
- le motif du retour, lorsque cette information est demandée dans le cadre de la procédure Zooplus, sans que ce motif ne conditionne l'exercice du droit légal de rétractation.

Aucun envoi en lettre recommandée n'est obligatoire pour exercer le droit de rétractation.

Le consommateur doit conserver tout justificatif permettant d'établir la date d'exercice de son droit de rétractation.

Jagger Lewis

1 rue Maréchal de Lattre de Tassigny 59170 Croix

hey@jagger-lewis.com - 09 78 46 70 81

Politique de retour et droit de rétractation

Dernière mise à jour : juin 2026

5. Modalités de retour

Le produit doit être retourné au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication par le consommateur de sa décision de se rétracter.

Pour les commandes passées via la marketplace Zooplus, le retour doit être effectué selon la procédure communiquée par Zooplus, son service client ou Jagger & Lewis.

Le consommateur doit utiliser l'étiquette de retour et les instructions communiquées afin de permettre le bon traitement du retour.

Sauf instruction contraire, le consommateur ne doit pas renvoyer le produit par ses propres moyens à une adresse non confirmée par Zooplus ou Jagger & Lewis.

Jagger & Lewis ne pourra être tenue responsable d'un retard, d'une perte ou d'un mauvais traitement du retour résultant du non-respect des instructions communiquées.

6. Frais de retour pendant le délai légal de rétractation

Dans le cadre des commandes passées via la marketplace Zooplus, les frais de retour liés à l'exercice du droit légal de rétractation dans le délai de quatorze (14) jours sont pris en charge par Jagger & Lewis, conformément aux règles applicables de la marketplace Zooplus.

Cette prise en charge s'effectue au moyen d'une étiquette de retour prépayée fournie sur demande du consommateur via la procédure de retour applicable sur Zooplus.

Cette prise en charge ne s'applique pas :

- aux retours effectués hors délai légal de rétractation ;
- aux retours réalisés sans respecter les instructions communiquées ;
- aux frais supplémentaires engagés directement par le consommateur sans accord préalable ;
- aux envois réalisés par un transporteur choisi librement par le consommateur sans validation préalable ;

Jagger Lewis

1 rue Maréchal de Lattre de Tassigny 59170 Croix

hey@jagger-lewis.com - 09 78 46 70 81

Politique de retour et droit de rétractation

Dernière mise à jour : juin 2026

-
- aux retours ne relevant pas du droit de rétractation ou d'une garantie légale applicable.
-

7. État du produit retourné

Le consommateur peut manipuler le produit afin d'en vérifier la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement, dans la limite de ce qui serait autorisé pour un essai en magasin.

Le produit retourné doit être complet, en bon état de fonctionnement, accompagné de ses accessoires essentiels, notices, câbles, supports, emballages de protection et éléments fournis lors de la commande, lorsque ceux-ci sont nécessaires à son traitement ou à sa remise en circulation.

Le retour dans l'emballage d'origine est recommandé, mais il ne constitue pas une condition de validité du droit légal de rétractation.

Pour les produits connectés, le consommateur est invité à désassocier le produit de son compte utilisateur ou à suivre les instructions communiquées par le service client afin de permettre le traitement du retour.

Le produit ne doit pas présenter de dommage résultant d'une utilisation excédant les manipulations nécessaires à la vérification de sa nature, de ses caractéristiques et de son bon fonctionnement.

8. Dépréciation du produit

Le consommateur est responsable de toute dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement.

Peuvent notamment constituer une dépréciation :

- rayures, griffures, marques, chocs ou détériorations visibles ;
- traces d'usure anormales ;
- salissures importantes ;
- morsures, coups ou dégradations causées par l'animal ;

Jagger Lewis

1 rue Maréchal de Lattre de Tassigny 59170 Croix

hey@jagger-lewis.com - 09 78 46 70 81

Politique de retour et droit de rétractation

Dernière mise à jour : juin 2026

- produit incomplet ou accessoire essentiel manquant ;
- produit utilisé de manière prolongée ;
- produit rendu impropre à la revente en l'état ;
- dommage résultant d'une utilisation dépassant la simple vérification du produit.

En cas de dépréciation constatée, une retenue proportionnée pourra être appliquée sur le montant du remboursement, correspondant à la perte de valeur objective du produit.

Un justificatif, notamment photographique, pourra être communiqué au consommateur sur demande.

9. Remboursement

Lorsque le droit de rétractation est exercé dans le délai légal, le consommateur est remboursé de toutes les sommes versées au titre du produit retourné, y compris les frais de livraison initiaux correspondant au mode de livraison standard proposé lors de la commande.

Les frais supplémentaires résultant du choix par le consommateur d'un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard ne sont pas remboursés.

Le remboursement intervient selon les modalités prévues par la loi et les procédures de la marketplace Zooplus.

Jagger & Lewis peut différer le remboursement jusqu'à récupération du produit ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve d'expédition du produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le remboursement est effectué via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour l'utilisation d'un autre moyen de remboursement, et sous réserve que ce remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

10. Exceptions au droit de rétractation

Jagger Lewis

1 rue Maréchal de Lattre de Tassigny 59170 Croix

hey@jagger-lewis.com - 09 78 46 70 81

Politique de retour et droit de rétractation

Dernière mise à jour : juin 2026

Le droit de rétractation ne peut pas être exercé dans les cas prévus par la loi, notamment pour :

- les produits confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- les produits susceptibles de se détériorer ou de se périmenter rapidement ;
- les produits descendés après livraison qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- les contenus numériques sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation avec l'accord préalable exprès du consommateur et la reconnaissance de la perte de son droit de rétractation, lorsque les conditions légales sont réunies ;
- les services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation, lorsque l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur et la reconnaissance de la perte de son droit de rétractation, lorsque les conditions légales sont réunies.

Pour les compléments alimentaires, les produits ouverts, descendés, consommés partiellement ou dont l'intégrité de l'emballage de protection a été altérée ne pourront pas être repris pour des raisons d'hygiène et de protection de la santé, lorsque l'exception légale est applicable.

11. Produits défectueux, endommagés ou non conformes

Lorsque le produit reçu est défectueux, endommagé, incomplet ou non conforme à la commande, le consommateur est invité à contacter le service client via la marketplace Zooplus ou Jagger & Lewis à l'adresse suivante : hey@jagger-lewis.com.

La demande doit, lorsque cela est possible, être accompagnée des éléments suivants :

- numéro de commande ;
- description du problème rencontré ;
- photographies du colis ;
- photographies du produit concerné ;
- photographies de l'étiquette de transport, lorsque nécessaire ;
- tout élément utile permettant d'analyser la demande.

Jagger Lewis

1 rue Maréchal de Lattre de Tassigny 59170 Croix

hey@jagger-lewis.com - 09 78 46 70 81

Politique de retour et droit de rétractation

Dernière mise à jour : juin 2026

Une solution adaptée sera proposée selon la situation, notamment réparation, remplacement, remboursement ou toute autre mesure prévue par la loi.

Cette procédure ne prive pas le consommateur de ses droits au titre des garanties légales applicables.

12. Frais de retour en cas de garantie légale

Lorsque le retour est effectué au titre de la garantie légale de conformité ou d'un défaut imputable à Jagger & Lewis, les frais nécessaires à la mise en conformité du produit, incluant le cas échéant les frais de retour, sont pris en charge par Jagger & Lewis dans les conditions prévues par la loi.

Cette prise en charge est distincte du droit de rétractation.

Elle s'applique lorsque les conditions légales de garantie sont réunies.

13. Retours hors délai ou hors rétractation

Les retours demandés après l'expiration du délai légal de rétractation de quatorze (14) jours ne sont pas acceptés, sauf dans les cas suivants :

- défaut de conformité couvert par la garantie légale ;
- vice caché ;
- produit endommagé ou incomplet à réception ;
- erreur de préparation imputable à Jagger & Lewis ;
- accord commercial exprès et préalable de Jagger & Lewis.

Tout retour effectué sans autorisation préalable, hors procédure communiquée ou à une adresse non confirmée pourra être refusé ou ne pas donner lieu à remboursement.

14. Formulaire type de rétractation

Jagger Lewis

1 rue Maréchal de Lattre de Tassigny 59170 Croix

hey@jagger-lewis.com - 09 78 46 70 81

Politique de retour et droit de rétractation

Dernière mise à jour : juin 2026

Le consommateur peut utiliser le formulaire ci-dessous s'il souhaite exercer son droit de rétractation. L'utilisation de ce formulaire n'est pas obligatoire.

À l'attention de :

SAS JAGGER & LEWIS
1 rue du Maréchal de Lattre de Tassigny
59170 Croix — France
Email : hey@jagger-lewis.com

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

Produit concerné :

Commandé le :

Reçu le :

Numéro de commande :

Nom du/des consommateur(s) :

Adresse du/des consommateur(s) :

Email utilisé lors de la commande :

Date :

Signature du/des consommateur(s), uniquement en cas d'envoi papier :

(*) Rayez la mention inutile.

15. Contact

Pour toute question relative à un retour, une rétractation ou une demande de service après-vente, le consommateur est invité à utiliser en priorité la procédure de contact et de retour disponible sur la marketplace Zooplus.

Il peut également contacter Jagger & Lewis à l'adresse suivante :

hey@jagger-lewis.com

Jagger Lewis

1 rue Maréchal de Lattre de Tassigny 59170 Croix

hey@jagger-lewis.com - 09 78 46 70 81