

THE FUR LOVE

Conditions générales de vente

Vente aux consommateurs via la Marketplace zooplus

Vendeur	SASU FUR LOVE - capital social : 5 000 EUR - TVA intracommunautaire : FR16908822554 - 29 avenue de Versailles, 75016 Paris, France
Version	Version du 26 août 2026

Document préparatoire adapté à la vente sur la Marketplace zooplus. Validation recommandée par le vendeur et, si nécessaire, par son conseil juridique avant mise en ligne.

1. Identité du vendeur et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») régissent les ventes de produits proposées par **SASU FUR LOVE** aux consommateurs en France par l'intermédiaire de la Marketplace zooplus. Le contrat de vente est conclu entre FUR LOVE et le client. Les conditions d'utilisation de la Marketplace et les informations affichées lors de la commande s'appliquent également.

SASU FUR LOVE - capital social : 5 000 EUR - TVA intracommunautaire : FR16908822554 - 29 avenue de Versailles, 75016 Paris, France. Contact : Ineke Meredith - ineke@thefurlove.com.

2. Produits et informations précontractuelles

Les caractéristiques essentielles, la composition, le prix, les conditions d'utilisation et les précautions figurent sur la fiche produit. Les photographies ont une valeur illustrative. Le client doit vérifier que le produit convient à l'animal et respecter les instructions fournies.

Les produits FUR LOVE sont des soins et accessoires pour chiens. Ils ne remplacent pas un diagnostic ou un traitement vétérinaire. En cas de problème persistant, d'aggravation ou de doute, il convient de consulter un vétérinaire.

3. Commande

Le client vérifie son panier et ses informations avant de confirmer la commande selon le parcours de la Marketplace. La vente devient définitive après confirmation, sous réserve de disponibilité, de validation du paiement et des contrôles de sécurité applicables.

FUR LOVE peut refuser ou annuler une commande pour un motif légitime, notamment en cas d'indisponibilité, d'erreur manifeste de prix, de suspicion de fraude ou de litige antérieur, sans porter atteinte aux droits du consommateur.

4. Prix et paiement

Les prix applicables sont ceux affichés au moment de la commande, en euros et toutes taxes comprises, hors frais de livraison clairement indiqués avant validation. Les moyens de paiement et modalités d'encaissement sont ceux proposés par la Marketplace.

5. Livraison

Les zones, modes, coûts et délais estimatifs de livraison sont indiqués avant la commande. Le client fournit une adresse exacte et accessible. En cas de retard, perte, avarie ou colis incomplet, il contacte le service client via la Marketplace.

Le risque est transféré lorsque le client, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur, prend physiquement possession du bien.

6. Droit de rétractation

Le consommateur dispose de **14 jours à compter de la réception** pour notifier sa décision de se rétracter, sans motif. La demande est effectuée via l'espace ou le service client de la Marketplace. FUR LOVE fournit, sur demande, une **étiquette de retour prépayée et gratuite**. Après notification, le client renvoie les articles au plus tard dans les 14 jours, selon les instructions communiquées.

Le remboursement couvre le prix des produits retournés et, si toute la commande est rétractée, les frais de livraison standard initiaux. Il est effectué par le même moyen de paiement, sauf accord contraire, dans les délais légaux. Il peut être différé jusqu'à récupération des biens ou preuve d'expédition.

Le client reste responsable d'une dépréciation résultant de manipulations excédant ce qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit.

Exceptions légales

Le droit de rétractation ne s'applique pas dans les cas prévus par la loi, notamment aux biens personnalisés et aux biens descellés qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé. Une exception n'est appliquée que si ses conditions légales sont réunies et signalées avant l'achat.

7. Garanties légales

Le client bénéficie de la garantie légale de conformité et de la garantie contre les vices cachés. En cas de produit non conforme, défectueux ou endommagé, il contacte le service client via la Marketplace avec une description et, si utile, des photographies. Les frais nécessaires au traitement d'un défaut couvert restent à la charge du vendeur.

8. Responsabilité

FUR LOVE répond de la bonne exécution de ses obligations légales. Sa responsabilité ne couvre pas un dommage résultant d'une utilisation contraire aux instructions ou d'un événement de force majeure. Aucune clause ne limite les droits impératifs du consommateur.

9. Réclamations, médiation et litiges

Toute réclamation est adressée via la Marketplace ou à ineke@thefurlove.com. FUR LOVE recherchera une solution amiable.

Médiateur de la consommation : à compléter avant publication avec le nom, l'adresse et le site internet du médiateur auquel FUR LOVE a adhéré. Le consommateur peut le saisir gratuitement après une réclamation écrite préalable restée sans solution.

Les CGV sont soumises au droit français, sans priver le consommateur des protections impératives dont il bénéficie. Les juridictions sont déterminées selon les règles légales applicables.