

THE FUR LOVE

Politique de retour et remboursement

Retours gratuits, rétractation et garanties

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. Objet

Cette politique décrit les retours, la rétractation, les remboursements et le traitement des produits défectueux vendus par **SASU FUR LOVE** sur la Marketplace zooplus. Elle complète les CGV sans limiter les droits légaux du consommateur.

2. Rétractation sous 14 jours

Le client peut notifier un retour dans les **14 jours suivant la réception**, sans justification, via la rubrique Retours / Remboursements ou le service client de la Marketplace.

- Une étiquette de retour numérique **prépayée et gratuite** est fournie sur demande.
- Après notification, le colis est remis au transporteur sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours.
- Le produit est correctement emballé avec ses accessoires et éléments reçus.
- L'adresse de retour et les instructions figurent sur l'étiquette. Aucun colis ne doit être envoyé sans instruction préalable.

3. État des produits

Le client peut examiner le produit comme en magasin. Il reste responsable d'une dépréciation causée par des manipulations allant au-delà de ce qui est nécessaire pour en vérifier la nature, les caractéristiques et le fonctionnement.

Certains produits scellés peuvent être exclus après descellement pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé lorsque les conditions légales sont réunies. Cette exclusion ne concerne pas un produit défectueux ou non conforme.

4. Produit défectueux, endommagé ou non conforme

Le client contacte rapidement le service client via la Marketplace avec le numéro de commande, une description et, si possible, des photographies. FUR LOVE propose la solution légalement appropriée : remplacement, mise en conformité, réduction du prix ou remboursement. Les frais nécessaires au traitement d'un défaut couvert sont pris en charge par le vendeur.

5. Remboursement

Après réception du retour, ou preuve d'expédition lorsque la loi l'exige, le remboursement est déclenché dans les délais légaux et via le moyen de paiement initial, sauf accord contraire.

- Commande entièrement rétractée : remboursement des produits et frais de livraison standard initiaux.
- Retour partiel : remboursement des produits retournés ; ajustement des frais initiaux uniquement si les règles applicables le prévoient.
- Livraison plus coûteuse choisie par le client : le supplément par rapport au mode standard peut être exclu.
- Dépréciation due à des manipulations excessives : réduction proportionnée possible après information du client.

6. Procédure pratique

- 1. Ouvrir une demande dans la section Retours / Remboursements de la Marketplace.
- 2. Sélectionner le motif et les articles concernés.
- 3. Télécharger l'étiquette prépayée et suivre les instructions d'emballage.
- 4. Déposer le colis auprès du transporteur indiqué et conserver la preuve.
- 5. Suivre le statut du retour dans l'espace client.

7. Contact et réclamations

Contact : messagerie de la Marketplace ou ineke@thefurlove.com - 29 avenue de Versailles, 75016 Paris, France.

Après une réclamation écrite préalable, le client peut saisir le médiateur de la consommation. **Ses coordonnées doivent être complétées avant publication.**

8. Date d'effet

Cette politique s'applique aux commandes passées à compter de sa publication. Les droits légaux et les conditions