

SAV & RETOURS

Dernière mise à jour : 01 Février 2026

Chez ANIMALCARES nous nous engageons à offrir des produits de la plus grande qualité ainsi qu'un SUPPORT dédié exceptionnel pour vous servir. Nous sommes toujours à un appel de vous : 09 70 70 32 80 ou bonjour@animalcares.fr

Veuillez consulter notre politique ci-dessous pour les retours, et notre SUPPORT (SAV).

1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions s'appliquent exclusivement aux achats effectués sur le site ANIMALCARES.FR

Elles ne concernent pas les achats réalisés sur des marketplaces tierces.

GARANTIE LEGALE - SAV

2. GARANTIE

Le consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation ainsi que de la garantie contre les vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

Au titre de la garantie légale de conformité, le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir. Il peut demander la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-12 du Code de la consommation.

Le consommateur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie.

Au titre de la garantie contre les vices cachés, le consommateur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix conformément à l'article 1644 du Code civil. L'action doit être intentée dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Ces garanties s'appliquent dans le cadre d'une utilisation normale du produit conforme à sa destination et à sa notice d'utilisation.

3. SUPPORT SAV

Avant de contacter notre service support, quelques vérifications simples permettent dans la majorité des cas d'optimiser immédiatement le fonctionnement.

Nous sommes toujours à un appel de vous pour vous aider.

Pour toute demande SAV, le client accepte de réaliser les vérifications guidées (checklist + visio) :

-> Visio afin de contrôler ensemble, in vivo, l'utilisation de la LALAHOME.

En fonction de ces échanges, nous adaptons nos réponses et notre accompagnement.

A noter, chaque chat étant unique, des facteurs extérieurs tels que son alimentation, son niveau d'hydratation peuvent influencer l'hygiène globale et les odeurs et même la sensibilité individuelle de chacun ; il est donc recommandé d'adapter les réglages et l'entretien de votre LALAHOME en fonction de votre situation réelle pour obtenir votre résultat optimal.

Votre LALAHOME :

La LALAHOME fonctionne exclusivement avec une litière en argile de bentonite de sodium grise, fortement agglomérante. Ce type de litière est indispensable pour garantir un ramassage efficace, contribuer à réduire les odeurs et le bon fonctionnement des capteurs.

Pour réinitialiser les capteurs de présence, la balance et la trappe du tiroir à déjection, retirez la litière, laissez le tiroir à litière vide, puis débranchez l'appareil quelques instants avant de le rebrancher. Cette manipulation permet de relancer les réglages d'usine.

Nous vous invitons ensuite à effectuer les vérifications suivantes :

- Installer la LALAHOME sur un sol parfaitement stable et plat, sans bascule ni mouvement.
- Utiliser uniquement une litière bentonite grise de qualité, capable de former des agglomérats compacts et solides.
- Vérifier que le tiroir à litière est correctement inséré et enclenché jusqu'au bout à l'aide de la

poignée située à la base.

- S'assurer que le sac à déjection est bien fixé dans le tiroir à déjection pour garantir une gestion optimale des odeurs.
- Contrôler que le tiroir à déjection est parfaitement positionné et entièrement enclenché.
- Vérifier que le niveau de litière atteint bien le repère indiqué dans le tiroir prévu à cet effet.
- Ajuster dans l'application le nombre de cycles de nettoyage en fonction de l'utilisation réelle afin d'optimiser les notifications de changement de sac.
- Adapter le temps d'agglomération dans l'application pour permettre à la litière de durcir correctement avant le passage du râteau.
- Régler si nécessaire les durées de stérilisation et d'ozonisation depuis l'application selon vos besoins.

L'assistance et la garantie commerciale couvrent les dysfonctionnements survenus dans des conditions normales d'utilisation et conformément à la notice. Ne sont pas couverts les dysfonctionnements, encrassements, blocages, erreurs de pesée, problèmes d'évacuation ou nuisances olfactives résultant d'un usage non conforme, d'un défaut d'entretien ou de l'utilisation d'une litière ne respectant pas les spécifications requises (bentonite grise fortement agglomérante). Cette clause n'affecte pas l'application des garanties légales de conformité et des vices cachés, conformément aux dispositions du Code de la consommation.

*Mauvaise utilisation : usage non conforme à la notice (sol instable, tiroirs mal enclenchés, absence de sac, mauvaise fixation de râteau, litière non agglomérante/non bentonite grise LALAHOME, dépassement du niveau, paramètres inadaptés, absence d'entretien), ou tout élément extérieur ayant causé le dysfonctionnement.

RETOUR - RETRACTATION

4. DELAI DE RETRACTATION

Conformément à la législation en vigueur, le client dispose d'un délai strict de 14 jours calendaires à compter de la réception du produit pour exercer son droit de rétractation.

Toute demande effectuée au-delà de ce délai ne pourra être acceptée.

5. PROCEDURE DE DEMANDE DE RETOUR (OBLIGATOIRE)

Avant tout retour, le client doit
contacter notre SUPPORT (bonjour@animalcares.fr) :

1. Contacter notre SUPPORT par email,
2. Indiquer le numéro de commande
3. Préciser le motif du retour,
4. Attendre la validation et les instructions de retour.

Tout colis retourné sans demande préalable, le traitement sera plus long.

6. CONDITIONS ET FRAIS DE RETOUR

1. Le produit doit être renvoyé sous 14 jours maximum après la notification
2. Le transport retour reste sous la responsabilité du client jusqu'à réception.
3. Les frais de retour sont intégralement à la charge du client dans le cadre d'une rétractation.
4. Les frais d'expédition initiaux (envoi aller) ne sont pas remboursés.

Litière automatique LALAHOME

- Mode de retour de votre choix : le Client choisit librement son transporteur et organise l'expédition ou à votre demande forfait de retour à 69 € TTC (transport DPD) et dépose le colis dans une agence DPD.

Autres produits

- Pour tout retour de produit hors LALAHOME, le Client choisit librement son transporteur et organise l'expédition à ses frais vers l'adresse fournie. Le retour est effectué sous la responsabilité du Client jusqu'à réception par la société.

7. CONDITIONS D'ACCEPTATION DE RETOUR

Litière automatique LALAHOME

Le produit doit être retourné :

- complet,
- vidé, propre et nettoyé,
- sans résidus de litière, d'odeurs ou de salissures,
- avec tous les accessoires listés ci-dessous,
- dans son carton d'origine, avec l'ensemble des protections internes.
- Aucun scotch de couleur

Liste exhaustive des accessoires exigés

Le colis doit impérativement contenir :

- Chargeur / Litière automatique complète / Rouleau de sacs / Raclette / Tiroir à déjection / Marche / Tiroir à litière / Manuel utilisateur / Quick guide
- Carton d'origine + protections internes complètes

Tout élément manquant pourra entraîner une retenue ou un refus de remboursement.

Autres produits

Le produit doit être retourné :

- Être neuf, non utilisé, non monté, non mis en service

- Être retourné dans son emballage d'origine intact
- Contenir tous les accessoires, notices, pièces et protections
- Ne présenter aucune trace d'usage, de salissure, de montage ou d'odeur
- Être correctement emballé pour le transport retour

Produits alimentaires :

- Strictement non ouverts
- Dans leur emballage scellé d'origine
- Non endommagés
- Non exposés à des conditions de stockage non maîtrisées
- Être retourné dans son emballage d'origine intact, aucun scotch de couleur

8. RETENUE POUR DEPRECIATION (OBLIGATOIRE)

Conformément au Code de la consommation, le Client peut être tenu responsable de la dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit.

Le produit doit être manipulé uniquement comme il le serait en magasin, sans installation ni usage prolongé.

Lorsque le produit retourné présente des traces d'utilisation, d'installation, de détérioration ou n'est plus dans un état permettant sa remise en vente comme neuf, une retenue correspondant à la perte de valeur réelle du produit sera appliquée après contrôle qualité.

Cette retenue n'a pas le caractère d'une pénalité, mais correspond exclusivement aux coûts nécessaires à la remise en état, au reconditionnement ou à l'impossibilité de commercialiser le produit comme neuf.

Barème de décote appliqué après contrôle, plafonnée au coût réel de remise en état / perte de

valeur :

- Produit ouvert, non utilisé, complet état quasi neuf, emballage et protections comme neufs : 0%

- Produit manipulé avec emballage altéré : 10%

- Produit utilisé brièvement, parfaitement nettoyé : 20 à 40 %

- Produit utilisé avec traces d'usage visibles : 50 à 60 %

- Produit fortement utilisé, odeurs persistantes, nettoyage insuffisant : jusqu'à 80 %

- Produit incomplet, sale ou non conforme : remboursement refusé

Barème indicatif appliqué sur preuve objective lors du contrôle à réception. Le rapport est disponible sur demande.

9. CONTROLE ET REMBOURSEMENT

- Le remboursement est effectué après réception et inspection complète du produit.

- Le remboursement est réalisé sur le moyen de paiement initial.

- Le délai de traitement est généralement de 21 jours ouvrés après validation du retour.

10. DIFFERENCE ENTRE RETOUR ET SAV

- Retour : exercice du droit de rétractation (changement d'avis).

- SAV / Garantie : panne, dysfonctionnement, défaut produit.

Les demandes SAV font l'objet d'un traitement distinct et ne relèvent pas de la présente politique de retour.

11. SIGNALEMENT DES AVARIES A LA RECEPTION

À la livraison, le client est tenu de vérifier immédiatement l'état du colis et du produit.

En cas d'avarie, de colis endommagé, de produit manquant ou détérioré, le client doit impérativement :

- Détailler sur le bon du transporteur l'avarie constatée et conserver une copie
- Signaler la situation dans un délai maximum de 48 heures suivant la réception de la commande.

Ce signalement doit être accompagné de photographies permettant de constater précisément :

- l'état du colis extérieur (toutes faces visibles),
- le bon de transport présentant le signalement détaillé de l'avarie constatée à la réception,
- l'intérieur du colis avec les protections,
- le ou les produits concernés,
- le détail des dommages constatés.

Ces éléments sont nécessaires pour permettre l'ouverture d'un dossier auprès du transporteur et l'instruction de la demande.

À défaut de transmission de ces justificatifs dans le délai indiqué, la réclamation ne pourra pas être acceptée, la marchandise étant réputée conforme et livrée en bon état.