

Conditions générales de vente

pour les commandes passées sur la marketplace zooplus · Version du 9 octobre 2026

Marsapet GmbH · Gewerbepark Odendorf 22 · 53913 Swisttal · Allemagne

Téléphone : +49 2255 957370 · E-mail : kontakt@marsapet.de

Gérant : Marcel Hoffmann · Amtsgericht Bonn, HRB 21508 · N° de TVA intracommunautaire : DE299690431

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les commandes de produits que la société Marsapet GmbH (ci-après « nous ») propose en tant que partenaire sur la marketplace zooplus (www.zooplus.fr). Notre offre s'adresse exclusivement aux consommateurs.

Est considérée comme consommateur toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. Est considérée comme professionnel toute personne physique ou morale qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Identifiant unique (IDU) attestant de notre enregistrement au registre de la filière REP des emballages ménagers et papiers graphiques, délivré par l'ADEME : FR268218_01SSDD.

2. Partenaire contractuel, conclusion du contrat, possibilités de correction

Le contrat de vente est conclu exclusivement avec la société Marsapet GmbH. La société zooplus SE exploite la marketplace zooplus en qualité d'intermédiaire technique et n'est pas partie au contrat.

La présentation de nos produits sur la marketplace zooplus ne constitue pas une offre juridiquement contraignante, mais une invitation à passer commande. Vous pouvez d'abord placer nos produits dans le panier sans engagement et corriger vos saisies à tout moment avant l'envoi de votre commande ferme, à l'aide des outils de correction prévus et expliqués à cet effet dans le processus de commande. En cliquant sur le bouton de commande, vous faites une offre ferme d'achat des articles contenus dans le panier.

L'accusé de réception de votre commande, que vous recevez immédiatement après son envoi, ne vaut pas encore acceptation de votre offre. Le contrat n'est conclu qu'au moment où nous acceptons votre commande. Nous déclarons cette acceptation dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la réception de la commande, par une confirmation de commande qui vous est transmise via la marketplace zooplus ou par e-mail, et au plus tard par l'expédition de la marchandise. Si nous n'acceptons pas votre commande dans ce délai, vous n'êtes plus lié(e) par votre offre ; les paiements déjà effectués vous sont remboursés sans délai.

3. Langue du contrat, archivage du contrat

La langue disponible pour la conclusion du contrat est le français.

Nous archivons le texte du contrat. Vous recevez les données de votre commande par e-mail ; vous pouvez également consulter vos commandes dans votre compte client zooplus. Les présentes conditions générales de vente sont consultables à tout moment sur notre page vendeur de la marketplace zooplus, où elles peuvent être enregistrées et imprimées.

4. Prix et conditions de livraison

Les prix indiqués sont des prix TTC, toutes taxes comprises, TVA applicable incluse.

Nous livrons en France métropolitaine (à l'exception de la Corse et des territoires d'outre-mer) et en Allemagne. L'expédition s'effectue en livraison standard avec DHL et avec suivi de colis. En règle générale, la marchandise est remise au transporteur dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la réception de la commande. Le délai de livraison estimé vous est indiqué pour chaque offre.

Les éventuels frais de livraison vous sont indiqués pour chaque offre ainsi que dans le processus de commande.

5. Paiement

Le paiement s'effectue via la marketplace zooplus. Vous disposez des moyens de paiement proposés par zooplus dans le processus de commande. Le traitement du paiement est assuré par la marketplace zooplus ou par le prestataire de services de paiement auquel elle a recours. Vous trouverez de plus amples informations sur les différents moyens de paiement dans le processus de commande.

6. Réserve de propriété

La marchandise reste notre propriété jusqu'à son paiement intégral.

7. Dommages liés au transport

Si des articles vous sont livrés avec des dommages manifestes dus au transport, nous vous prions de signaler ces défauts dans la mesure du possible immédiatement auprès du livreur et de prendre contact avec nous sans délai. L'absence de réclamation ou de prise de contact n'a aucune conséquence sur vos droits légaux et leur mise en œuvre, en particulier sur vos droits au titre des garanties légales. Vous nous aidez toutefois ainsi à faire valoir nos propres droits à l'égard du transporteur ou de l'assurance de transport.

8. Retours

Votre droit légal de rétractation est régi par nos informations sur le droit de rétractation. Les frais de retour sont à notre charge. Sur simple demande, par exemple via la messagerie de la marketplace zooplus ou par e-mail à kontakt@marsapet.de, nous vous fournissons une étiquette de retour gratuite.

La demande d'une étiquette de retour n'est pas une condition de l'exercice de votre droit de rétractation. Vous pouvez exercer votre droit de rétractation par tout moyen indiqué dans nos informations sur le droit de rétractation.

9. Garanties légales et service client

9.1 Garanties légales

Vous bénéficiez de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés dans les conditions prévues par la loi.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- la réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- la réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

9.2 Garanties commerciales et service client

Les informations relatives aux éventuelles garanties commerciales supplémentaires et à leurs conditions précises figurent, le cas échéant, dans la description du produit.

Service client : vous pouvez joindre notre service client pour toute question, réclamation ou contestation via la messagerie de la marketplace zooplus, les jours ouvrés de 8 h 00 à 16 h 00 au +49 2255 957370, ainsi que par e-mail à kontakt@marsapet.de.

10. Responsabilité

Notre responsabilité est engagée conformément aux dispositions légales applicables. Aucune clause des présentes conditions générales de vente ne limite ni n'exclut notre responsabilité au-delà de ce que la loi autorise à l'égard des consommateurs.

11. Règlement des litiges

Nous ne sommes ni disposés ni tenus à participer à une procédure de règlement des litiges devant un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.