

Conditions générales de vente

Version du 26 octobre 2026 · Document préparé pour validation avant publication

1. Vendeur et champ d'application

Industrial Juguetera, S.A. — Loboos
Siège social : Avda. Azorín, 20, 03440 Ibi, Alicante, Espagne
NIF : A03003324 · TVA intracommunautaire : ESA03003324
E-mail : info@loboos.es · Téléphone : +34 965 55 08 62

Les présentes conditions régissent les ventes de produits Loboos effectuées par Industrial Juguetera, S.A. auprès des consommateurs sur la marketplace Zooplus.fr. Elles concernent uniquement les offres identifiant cette société comme vendeur. Le contrat de vente est conclu avec le vendeur ; les services propres à la plateforme sont régis par les conditions de Zooplus.

Les conditions applicables sont celles mises à disposition lors de la commande. Une modification ultérieure ne modifie pas les droits attachés aux commandes déjà conclues.

2. Produits et informations précontractuelles

Les caractéristiques essentielles, les dimensions, les accessoires inclus, les consignes d'utilisation et le prix du produit sont indiqués dans sa fiche sur Zooplus. Le client est invité à vérifier leur adéquation aux besoins de son animal avant de commander.

La disponibilité, les éventuelles restrictions de livraison et le coût total sont présentés avant la validation de la commande. Aucune substitution par un autre produit ne sera effectuée sans l'accord du client.

3. Commande et formation du contrat

Le client sélectionne les produits, les ajoute à son panier et suit les étapes de commande de Zooplus. Avant la validation finale, il peut vérifier et corriger les articles, quantités, coordonnées, mode de paiement et adresse de livraison. La validation finale comporte une obligation de paiement.

Le client reçoit les notifications de réception et de traitement de sa commande par l'intermédiaire de la plateforme. Un simple accusé de réception automatique ne vaut pas, à lui seul, acceptation de la commande. Le contrat est conclu lorsque l'acceptation du vendeur est communiquée au client via la plateforme, notamment par une confirmation d'expédition, sous réserve des modalités particulières expressément indiquées lors de la commande.

En cas d'impossibilité d'exécuter la commande, le client en est informé sans retard et les sommes déjà encaissées pour les produits non fournis sont remboursées.

La langue des présentes conditions et du contrat sur le canal français est le français. Le client peut conserver ou imprimer les conditions et les confirmations reçues. Une copie des informations relatives à sa commande peut être demandée à info@loboos.es.

4. Prix et paiement

Les prix applicables sont ceux affichés lors de la commande, en euros et toutes taxes applicables comprises. Les frais de livraison, lorsqu'ils existent, sont indiqués séparément avant la validation ; le montant total à payer figure dans le récapitulatif.

Les moyens de paiement et les modalités de débit sont ceux effectivement proposés sur Zooplus au moment de la commande. Aucun moyen de paiement supplémentaire n'est promis par les présentes conditions. Le client reçoit une facture pour ses achats auprès du vendeur.

5. Livraison et transfert des risques

Les destinations desservies et les dates ou délais de livraison applicables sont ceux indiqués dans l'offre et confirmés lors de la commande. Le vendeur livre à l'adresse renseignée par le client. En cas d'erreur, le client est invité à contacter le vendeur dès que possible.

En cas de retard, le client peut demander l'exécution de la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable puis, si la livraison n'intervient pas, mettre fin au contrat dans les conditions prévues par la loi. Il conserve les cas légaux de résolution immédiate, notamment lorsque le vendeur refuse de livrer ou qu'une date convenue constituait une condition essentielle.

Le risque de perte ou de détérioration est transféré au client lorsqu'il prend physiquement possession du produit, ou lorsqu'un tiers qu'il a désigné le reçoit. Si le client mandate de sa propre initiative un transporteur non proposé par le vendeur, les règles légales particulières à cette situation s'appliquent.

Le client est invité à signaler rapidement tout dommage apparent. L'absence de réserves à la livraison ne supprime pas ses droits légaux.

6. Droit de rétractation

Vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires pour vous rétracter de votre achat sans avoir à justifier votre décision.

Ce délai commence lorsque vous-même, ou un tiers que vous avez désigné, autre que le transporteur, prenez physiquement possession du produit. Si les produits d'une même commande sont livrés séparément, le délai commence à la réception du dernier produit.

Pour exercer ce droit, vous devez nous communiquer votre décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, via la messagerie de votre commande sur Zooplus, par e-mail à info@loboo.es ou par courrier postal au siège social indiqué dans ce document.

Pour faciliter le traitement de votre demande, veuillez indiquer le numéro de commande ainsi que le nom ou la référence de l'article que vous souhaitez retourner. Vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation figurant à la fin de ce document, mais cela n'est pas obligatoire.

Pour respecter le délai de rétractation, il vous suffit d'envoyer votre communication avant l'expiration du délai de 14 jours calendaires indiqué.

7. Retour gratuit

Loboo propose un retour gratuit au moyen d'une étiquette de retour prépayée ou d'un service d'enlèvement organisé par nos soins.

Contactez-nous pour recevoir l'étiquette et les instructions d'expédition. Lorsque les dimensions du produit nécessitent un enlèvement particulier, nous organiserons avec vous sa collecte par un transporteur, sans frais pour vous.

Si vous choisissez de faire appel à un autre service de transport de votre propre initiative, sans accord préalable avec nous, les frais de ce service resteront à votre charge. Veuillez ne pas effectuer d'envoi en port dû ou contre remboursement.

Sauf si nous avons proposé de récupérer le produit, vous devez le renvoyer sans retard excessif et, au plus tard, dans les 14 jours calendaires suivant la communication de votre décision de vous

rétracter. Ce délai est respecté si vous expédiez le produit avant son expiration.

8. Préparation et état du produit

Veuillez retourner le produit avec ses accessoires et ses composants, correctement emballé et protégé afin d'éviter tout dommage pendant le transport.

Nous vous recommandons de conserver et d'utiliser l'emballage d'origine. Si vous ne l'avez plus, utilisez un autre emballage offrant une protection adéquate. L'absence de l'emballage d'origine ne vous empêche pas, à elle seule, d'exercer votre droit de rétractation.

Vous pouvez examiner le produit afin d'en vérifier la nature, les caractéristiques et le fonctionnement. Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires à ces vérifications. Si une dépréciation est constatée, nous vous en communiquerons le motif et le montant correspondant.

9. Remboursement

En cas de rétractation portant sur la totalité de la commande, nous vous rembourserons tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison standard, le cas échéant. Les frais supplémentaires résultant du choix d'un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard le moins cher proposé ne seront pas remboursés.

Le remboursement sera effectué sans retard excessif et, au plus tard, dans les 14 jours calendaires suivant la date à laquelle vous nous aurez informés de votre décision de vous rétracter.

Nous utiliserons le même moyen de paiement que celui utilisé lors de l'achat, sauf si vous acceptez expressément un autre moyen. Ce remboursement n'occasionnera aucuns frais pour vous.

Sauf si nous avons proposé de récupérer le produit, nous pourrions différer le remboursement jusqu'à sa réception ou jusqu'à ce que vous fournissiez une preuve de son expédition, la date retenue étant celle du premier de ces événements.

10. Garanties légales et service après-vente

Si vous recevez un produit défectueux, incorrect ou endommagé, contactez-nous via la messagerie de votre commande sur Zooplus ou écrivez à info@loboo.es, en indiquant le numéro de commande et en décrivant le problème.

Pour faciliter l'évaluation du problème et accélérer sa résolution, nous pourrions vous demander des photographies ou des vidéos du produit. En cas de dommages survenus pendant le transport, nous pourrions également demander des photographies de l'emballage et de l'étiquette d'expédition. Dans la mesure du possible, conservez ces éléments pendant le traitement de votre demande.

Nous vous proposerons la solution appropriée conformément à la garantie légale applicable, notamment la réparation ou le remplacement et, lorsque les conditions sont réunies, une réduction du prix ou un remboursement. Les mesures nécessaires pour remédier à un défaut de conformité seront gratuites, y compris les frais de transport nécessaires.

Le délai de rétractation de 14 jours ne limite pas vos droits au titre de la garantie légale.

Le choix de la loi espagnole ne réduit pas les protections impératives applicables au consommateur français. Les droits de conformité prévus par la législation espagnole choisie, notamment le délai de trois ans pour l'apparition des défauts de conformité des biens neufs, demeurent applicables dans leurs conditions légales.

Le consommateur bénéficie également des protections impératives françaises applicables, dont la garantie légale de conformité et la garantie des vices cachés. La réparation ou le remplacement sont

réalisés sans frais et sans inconvénient majeur ; lorsque le droit français impose un délai maximal de trente jours, ce délai est respecté. Une réduction du prix ou la résolution de la vente est possible dans les cas prévus par la loi. Les garanties légales sont distinctes de toute garantie commerciale éventuellement annoncée dans une offre.

11. Adresse de retour

Pour bénéficier du retour gratuit, contactez-nous et suivez les instructions que nous vous fournirons.

E-mail : info@loboo.es

Vous pouvez également nous contacter via la messagerie de votre commande sur Zooplus.

Adresse de l'entrepôt pour les retours :

Industrial Juguetera, S.A. — Loboo

Calle Sevilla, 26, Puerta 3

Polígono Industrial L'Alfaç

03440 Ibi, Alicante, Espagne

12. Données personnelles

Les données nécessaires à la gestion de la commande, de la livraison, de la facturation et du service après-vente sont traitées par Industrial Juguetera, S.A. La politique de confidentialité du vendeur disponible sur sa page Zooplus précise les finalités, bases juridiques, destinataires et droits des personnes. Les traitements propres à Zooplus relèvent de sa politique de confidentialité.

13. Droit applicable et réclamations

Le contrat est régi par la législation espagnole, notamment par le décret législatif royal 1/2007 du 16 novembre portant approbation du texte refondu de la loi générale pour la défense des consommateurs et des usagers et des autres lois complémentaires, dans sa version en vigueur.

Ce choix de loi ne prive pas le consommateur de la protection accordée par les dispositions impératives de la législation de son pays de résidence habituelle qui lui sont applicables.

Pour toute question ou réclamation, le consommateur peut contacter Industrial Juguetera, S.A. — Loboo par e-mail à info@loboo.es ou par courrier à son siège social : Avda. Azorín, 20, 03440 Ibi, Alicante, Espagne.

Le consommateur conserve les voies de recours et les règles de compétence judiciaire protectrices qui lui sont reconnues par la législation applicable. Aucune clause n'impose au consommateur de saisir exclusivement les tribunaux du siège du vendeur.

En cas de litige, le client peut adresser une réclamation écrite à info@loboo.es. Il conserve son droit de recourir à une procédure de règlement amiable et de saisir les juridictions compétentes. Les coordonnées du dispositif de médiation compétent doivent être arrêtées avant la publication de ces conditions.

Annexe — Formulaire de rétractation

Veuillez remplir et envoyer ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre achat. Son utilisation est facultative.

À l'attention de :

Industrial Juguetera, S.A. — Loboo

Avda. Azorín, 20

03440 Ibi, Alicante, Espagne

E-mail : info@loboo.es

Je/Nous vous notifie/notifions par la présente ma/notre rétractation du contrat de vente portant sur le produit suivant :

Produit : _____

Numéro de commande (si disponible) : _____

Date de la commande : _____

Date de réception : _____

Nom du ou des consommateurs : _____

Adresse du ou des consommateurs : _____

Date : _____

Signature (uniquement pour un envoi sur papier) : _____