

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## La société 4 PATTES AU NATUREL

La société S.A.R.L LE VILLAGE DES 4 PATTES éditrice du site Internet 4 PATTES AU NATUREL est une société à responsabilité limitée au capital de 7600 Euros immatriculée au registre du commerce et des sociétés de QUIMPER Son N° de SIRET 418 045 175 000 19 son code APE 4776 Z

Son N° de TVA Intracommunautaire FR 33 418 045 175

Envoyez-nous votre courrier à l'adresse suivante :

4 Pattes au Naturel  
Lieu Dit LESMEL  
29 180 PLOGONNEC

Téléphone ligne fixe 02.98.91.79.46

Mobile 06.07.52.91.49

## 2. Qui êtes-vous pour nous ?

Vous êtes notre client.

En tant que client vous pouvez être un particulier, un professionnel d'une branche en relation avec le monde animal (p.ex. éleveur, pension canine et féline, salon de toilettage, vétérinaire, éducateur canin, etc.) ou un commerçant spécialisé.

Nous nous engageons à faire tout notre possible pour vous satisfaire, afin de construire une relation de confiance cordiale et durable. Ainsi, nos différents services client sont à votre entière disposition et se veulent attentif à toutes vos remarques. Par votre commande, vous reconnaissez avoir la pleine capacité juridique pour vous engager au titre des présentes conditions générales de vente.

## 3. Les conditions générales de vente : que définissent-elles ?

Toute commande que vous passerez sur notre site Internet sera soumise aux présentes conditions générales de vente. Celles-ci ont pour objet de définir le régime des ventes et les droits et obligations qui en découlent.

Nous vous informons que, dans la mesure où vous commandez les produits en ligne, votre accord concernant le contenu de ces présentes conditions générales de vente ne nécessite pas de signature manuscrite

Aussi bien, nous vous invitons à prendre connaissance de la version en vigueur au jour de votre commande.

## 4. La commande en ligne : quelles sont les traces de la vente effectuée ?

Sauf preuve contraire, nos registres informatiques, conservés dans des conditions raisonnables de sécurité, feront la preuve des communications, des commandes et des paiements intervenus.

Nous procéderons à un archivage des bons de commande et des factures sur un support fiable et

durable, pouvant être juridiquement produit à titre de preuve.

Nous ne transmettons pas de données à d'autres sociétés avec l'exception des informations nécessaires à garantir le bon déroulement de vos livraisons et de la relation clientèle. Tous nos collaborateurs doivent nous garantir de ne pas utiliser aucune information à d'autres fins que le service demandé.

## **5. Les conditions des offres : la disponibilité des produits :**

Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles.

Nos offres sont valables sous réserve de disponibilité et des erreurs ou modifications pouvant exceptionnellement survenir.

Dans l'éventualité d'une rupture de stock après passation de votre commande, nous vous en avertirons par e-mail et nous trouverons une solution appropriée.

## **6. L'identification des produits : les informations fournies :**

Les photographies, textes, graphismes, fiches techniques sont pour la plupart issues des documentations élaborées par les fabricants ou constructeurs, reproduites sous leur contrôle et avec leur accord. Aucune reproduction n'est autorisée sauf autorisation écrite par PLATINUM DISTRIBUTION SARL

## **7. La commercialisation des produits : la conformité des offres :**

Les produits que nous proposons sont conformes à la législation et aux normes applicables en FRANCE

Dans le cas particulier où un colis ne contiendrait pas au moins une notice papier en langue Française, 4 PATTES AU NATUREL s'engage à mettre à votre disposition ce complément sous forme papier ou numérique (document PDF par exemple), selon nos possibilités.

Pour tout achat en vue d'exportation, vous devez vérifier la législation en vigueur du pays concerné, que ce soit pour les taxes, déclarations, interdictions, etc....

Notre responsabilité ne pourra être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est livré, il vous appartient de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services.

## **8. Informations lors de la commande : renseignements à fournir :**

Vous devez vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements que vous nous fournissez lors de la commande, notamment concernant le nom, prénom, société (s'il y a lieu) l'adresse de facturation et de livraison, votre mail et numéro de téléphone. Tous les commerçants qui nous communiquent leur numéro de TVA sont tenus de nous informer immédiatement de toute modification.

Nous ne pourrions être tenus pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découlent (par exemple des retards ou des erreurs de livraisons). Dans ce contexte, les frais engagés pour la réexpédition de la commande seraient à votre charge et payable par avance.

## **9. Les contrôles anti-fraude :**

Afin d'assurer la sécurité des transactions et de prévenir les fraudes en matière de vente à distance, nous effectuons des contrôles aléatoires lors de la passation des commandes qui ne sont pas réglées

par carte bancaire.

Dans le cadre d'un contrôle aléatoire, nous vous invitons par e-mail à nous transmettre des justificatifs de : domicile (facture d'électricité, téléphone ou accès Internet) et/ou d'identité (carte national d'identité, permis de conduire ou passeport).

A défaut de justificatif ou si les pièces adressées ne permettent pas de s'assurer de l'identité de l'auteur de la commande et de la réalité de la domiciliation, nous serions dans l'obligation d'annuler la commande pour garantir la sûreté des transactions en ligne.

## **10. Les moyens de paiement.**

Pour régler votre commande, vous disposez de l'ensemble des moyens de paiement proposés lors de la validation finale du bon de commande :

- Carte bancaire (VISA et EuroCard/MasterCard)
- Chèque bancaire (France uniquement)
- Virement bancaire

Une commande payée par carte bancaire (Visa et MasterCard) sera traitée immédiatement. Sous réserve du crédit de Transaction sur notre compte bancaire.

Une commande payée par virement bancaire sera traitée à réception du virement bancaire sur notre compte bancaire. Les délais de disponibilité comme d'expédition débutent à partir de la date d'enregistrement du paiement.

## **11. Le paiement en ligne : quelle sécurité ?**

Par la validation du bon de commande, vous nous garantissez disposer des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement que vous aurez choisi.

Nous vous certifions que les coordonnées de cartes bancaires sont cryptées grâce au protocole S.S.L. (Secure Socket Layer), et ne transitent jamais en clair sur Internet. Le paiement est directement effectué auprès de la banque. A aucun moment nous avons connaissance de vos numéros de carte bancaire.

## **3-D Secure : un niveau de sécurité supplémentaire pour vos paiements en ligne par carte bancaire**

Depuis le 1er octobre, 3-D Secure est progressivement déployé en France sous les marques « Verified by VISA » et « MasterCard Secure Code ». Lorsqu'un client souhaitera effectuer un paiement sur votre site marchand, il sera préalablement dirigé vers le site de sa banque, sur lequel il devra s'authentifier afin de valider le règlement de son achat.

## **A quoi sert 3-D Secure ?**

La technologie 3-D Secure sert à renforcer la sécurité des paiements par carte bancaire sur Internet dans le but de :

- Diminuer les risques de fraude, en particulier d'usurpation d'identité
- Offrir aux acheteurs sur Internet un processus de paiement rassurant par la frappe d'un code secret comme dans le paiement de proximité
- Conforter le développement du commerce sur Internet en augmentant la confiance des porteurs de cartes.

### **3-D Secure, qu'est ce que c'est ?**

3-D Secure a été mis au point par les deux réseaux de cartes internationaux VISA et MasterCard. Cette technologie, adoptée par la communauté bancaire internationale, est maintenant déployée en Europe.

La technologie 3-D Secure permet de transmettre à la banque du porteur, via les serveurs de VISA et MasterCard, une demande d'authentification du porteur de carte. Il s'agit de s'assurer lors de chaque paiement que la carte est bien utilisée par son titulaire. L'authentification du porteur se fait par la saisie d'un identifiant personnel. En cas d'absence ou d'authentification erronée, le paiement sur Internet ne peut avoir lieu.

Chaque banque émettrice de cartes décide du moyen d'authentification qu'elle fournit à ses porteurs de carte. Dans un premier temps, certaines banques françaises ont choisi la date de naissance du porteur, d'autres demandent au client de choisir un identifiant personnel alphanumérique...

### **12. Le paiement.**

Le paiement est exigible intégralement à compter de la commande. Les sommes encaissées ne pourront être considérées comme des arrhes ou acomptes.

Une commande sera considérée comme soldée lorsque la totalité des produits aura été expédiée et que vous vous serez intégralement acquitté du paiement des produits et de votre participation aux frais de colissage.

Le bon de commande émis par notre système ne représente en aucun cas une preuve de transaction.

### **13. Un paiement incomplet : quels effets ?**

Parmi les commandes où vous avez choisi le paiement par carte nous considérons uniquement les commandes où le montant nous est réellement parvenu. Si un paiement par carte échouait, vous pourriez utiliser votre bon de commande pour nous faire parvenir un virement ou un chèque

Il est obligatoire de nous communiquer le numéro du bon de commande, ensemble avec votre paiement.

Nous aurons le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande dans les cas où vous n'auriez pas réglé totalement ou en partie une précédente commande, ou dans les cas où un litige de paiement subsisterait.

Nous conservons la pleine propriété des produits en vente, jusqu'au parfait encaissement de la totalité des sommes dues à l'occasion de votre commande frais et taxes compris.

Toutefois à compter de la réception de la marchandise, la charge des risques vous est transférée. Vous devez donc veiller à la bonne conservation de ces marchandises.

### **14. Mode de livraison.**

Les produits vous seront livrés à l'adresse de livraison que vous aurez indiquée lors de votre commande et qui sera confirmée sur votre bon de commande qui vous parviendra par email.

Nous faisons le choix du transporteur qui sera en charge de vous livrer.

Lors de l'expédition de votre commande, vous recevrez sur l'adresse indiquée un email qui vous permettra de suivre votre colis sur les différentes étapes. Votre colis sera visible seulement le soir du jour de son expédition.

## **15. Délais de livraison : quand vos produits arriveront-ils ?**

Les délais de livraison applicables sont ceux indiqués lors de la validation de votre commande.

Notez toutefois que toute commande payée par virement bancaire ou par chèque ne sera traitée qu'à réception du virement bancaire ou de l'argent sur notre compte bancaire. Les délais de disponibilité comme d'expédition doivent être recalculés à partir de la date d'enregistrement de ce mode de règlement.

## **16. Retard de livraison : que faire ?**

Si au bout de 4 jours ouvrés\* après avoir reçu la notification d'envoi par mail (la notification d'envoi ou confirmation d'expédition n'est pas à confondre avec le bon de commande), vous n'avez pas été livré de votre commande nous vous invitons d'utiliser le lien que contient votre email pour localiser votre colis. Pour les livraisons par CHRONOPOST (France) il est possible que votre colis ait été déposé à la poste chargée de votre localité.

Si vous ne trouvez pas satisfaction avec votre recherche, nous vous invitons à signaler ce retard en contactant notre service client par téléphone, retour de mail ou en passant par notre site Internet.

Nous ouvrirons une enquête auprès du transporteur concerné afin de vous offrir une solution.

Si la marchandise est retrouvée, elle sera réacheminée dans les plus brefs délais. Dans le cas contraire et après obtention du constat de perte déclaré par le transporteur, nous réexpédierons le(s) produit(s) ou en cas d'indisponibilité définitive, nous vous rembourserons les sommes encaissées selon les modalités des présentes conditions générales de vente. Nous ferons tous nos efforts pour vous rembourser dans un délai maximum de 15 jours suivant la date de la clôture de l'enquête du transporteur.

Il est rappelé qu'aucun remboursement ou renvoi d'un produit ne pourra être effectué avant la clôture de l'enquête du transporteur.

\*) les samedis, les dimanches, nos congés (qui seront publiés d'avance sur notre site), les jours fériés FRANCAIS et du pays de livraison comptent comme jours non ouvrés.

## **17. Quelles précautions d'usage, comment réagir en cas anomalie ou d'une spoliation ?**

Nous vous invitons à vérifier (ou à faire vérifier par le mandataire qui reçoit) l'état apparent des produits à la livraison. En présence d'une anomalie apparente (colis endommagé, produit manquant par rapport au bon de livraison, produits cassés, etc....) vous devez dans ce cas impérativement refuser le colis et émettre sur le bordereau du transporteur des réserves manuscrites décrivant précisément l'anomalie. Veuillez garder une copie du bordereau. Ensuite contactez notre service client via notre site, par retour de mail ou par téléphone pour nous informer de votre refus.

En tout état de cause, ces précautions ne font pas obstacle au bénéfice des garanties légales et de l'exercice du droit de rétraction.

## **18. Vous constatez une erreur de livraison : que faire ?**

Les produits livrés sont non conformes à la commande. En cas de livraison ou de produit non conforme, vous pourrez formuler vos réclamations via notre site, par retour de mail ou par téléphone à l'adresse de notre service client. Il vous sera demandé de décrire précisément les motifs justifiant la non-conformité.

## **19. Une gestion efficace des retours : l'attribution d'un numéro de traitement.**

Nous mettrons tout en œuvre afin de régulariser dans les meilleurs délais, le problème que vous rencontrerez.

Pour garantir un meilleur traitement du retour, l'efficacité du diagnostic et la rapidité de notre intervention, une demande de retour devra être faite directement auprès de notre service client. Nous nous chargerons du retour et vous informerons des suites.

Par contre il vous appartient de préparer le retour selon nos indications et de façon à ne pas fractionner en de multiples colis un envoi qui consistait en un seul colis.

## **20. Le droit de rétractation et la propriété intellectuelle : le cas des produits copiables.**

Compte tenu des règles applicables en matière de propriété intellectuelle, nous vous rappelons que les produits copiables, tels les logiciels, font l'objet de droits d'utilisation personnels et spécifiques réglementant les copies, la diffusion publique et la reproduction. Comme le prévoit l'article L.121-20-2 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture d'enregistrements audio, vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés.

## **21. Les prix**

Toute commande sera facturée toutes taxes comprises (T.T.C.).

Si vous êtes un particulier ou une entité non assujetti à la T.V.A., vous devrez payer les prix indiqués toutes taxes comprises (T.T.C.), participation aux frais de colissage inclus le cas échéant.

Les prix sont fixés pour l'année 2013-2014 sauf imprévus.

## **22. Vous êtes un ressortissant extracommunautaire.**

4 PATTES AU NATUREL n'entretient pas de relations commerciales avec des états extracommunautaires

## **24. Exonération des responsabilités : les cas de force majeure**

Sont considérés comme cas fortuit ou force majeure exonérateurs de responsabilité tous faits ou circonstances irrésistibles, imprévisibles et indépendants de la volonté des parties.

Dans de telles circonstances, un rapprochement est à privilégier afin d'examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

## **25. Loi informatique, fichiers et libertés.**

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant et vous pouvez exercer ce droit en adressant un courrier à l'adresse suivante :

29180 PLOGONNEC  
FRANCE

En fonction de vos choix émis lors de la création ou de la consultation de votre "compte client", vous serez susceptibles de recevoir des offres de notre société uniquement. Si vous ne le souhaitez plus, vous pouvez à tout moment vous en désinscrire.

## **26. Vente internationale : application de la loi FRANCAISE**

Tout différend auquel la commande pourrait donner lieu, concernant par exemple l'exécution, l'interprétation, la validité ou son annulation sera régi au fond par le droit Français (pour les règles de formes, comme les règles de fonds )

## **27. Portée des présentes conditions : l'invalidation d'une clause ne touche pas les autres**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

## **28. Annexe 1 :**

### **Partie LIVRAISON publiée également à d'autres endroits du site :**

Ces informations font partie intégrante de nos conditions générales

#### **Le mode de livraison**

L'acheminement de votre commande est sécurisé et fait l'objet d'un suivi, étape par étape. Un lien cliquable comprenant le numéro de votre (vos) colis sera visible dans l'historique de votre commande, dès son expédition. Ce lien vous permettra de suivre l'acheminement de votre commande jusqu'à son lieu de destination.

#### **Le délai de livraison**

Le délai de livraison dépend du transporteur.

Pour les paiements par carte, toute commande qui nous parvient avant 10h00, du lundi au vendredi part le même jour.

Pour les paiements par chèque ou virement, votre commande part le jour qui suit la réception de votre paiement hors congés PLATINUM.

Les délais communiqués sont comptés à partir du départ de votre commande.

Pour CHRONOPOST en périodes normales, du lundi au vendredi (hors vacances, hors jours fériés ...) le délai est de +/- 48 à 72 heures.

Pour GLS FRANCE en périodes normales, du lundi au vendredi ( hors vacances, hors jours fériés...) le délais est de 24 à 48 heures.

#### **Par qui serez-vous livré ?**

Seuls les colis de petits poids sont expédiés par voie postale avec possibilité de suivi

Tous les autres colis vous seront livrés pas messagerie.

Si le poids total de votre commande dépasse le seuil admis par le transporteur, elle sera fractionnée en plusieurs colis et l'ensemble quittera notre entrepôt le même jour. Cependant ne pouvons-nous pas garantir que la livraison se fasse en une seule fois. Il arrive que des colis soient séparés en cours de route.

Pour suivre l'acheminement de votre et ou vos colis nous vous adresserons par mail un N° de suivi

### **Composition de la livraison**

Les colis seront présentés sous forme de cartons et pour certains cerclés de rubans en PVC armé. Si le poids total de votre livraison excéderait les 30 kg, votre livraison comportera plusieurs colis.

### **Déroulement**

A réception de votre paiement votre commande est colisée et elle quittera 4 Pattes au Naturel ou Platinum Distribution au plus tard le jour ouvré suivant.

Votre transporteur présentera votre livraison deux fois de suite à l'adresse indiquée.

Si ces deux tentatives échouent, lors de la deuxième tentative, votre transporteur devra vous laisser un avis de passage dans votre boîte à lettres qui vous permettra d'enlever votre colis au point indiqué sur ce dernier et au plus près du lieu de livraison . Vous pouvez aussi anticiper, en suivant l'acheminement de votre envoi par le n° de suivi que nous vous transmettons par Mail.

Attention, en général, ce n'est que le jour suivant que votre colis pourra être retiré au bureau de poste.

### **Responsabilité sur la livraison**

Tout d'abord, il est important que l'adresse de livraison que vous nous communiquez soit correcte. Pour assurer un bon suivi en cas de difficultés il est également obligatoire d'indiquer vos numéros de téléphone, au moins le téléphone mobile.

Il n'est pas possible de prendre en considération, sous aucune forme, des rajoutes et informations complémentaires à une adresse. Seuls les champs de l'adresse de livraison comptent. Il n'est pas non plus possible d'organiser ni un rendez-vous, ni demander au chauffeur livreur de vous contacter ni avant ni à la livraison.

Une fois le colisage terminé, 4 Pattes au Naturel ou Platinum Distribution confie votre colis au transporteur. A partir de ce moment notre sous traitant est responsable du délai et de la qualité de livraison.

Si pour une raison ou une autre, votre livraison était en retard, vérifiez l'acheminement de votre commande en vous rendant sur le site <https://gls-group.eu/FR/fr/suivi-colis> Si vous n'avez pas renseigné vos coordonnées téléphoniques à l'endroit prévu, nous déclinons toute responsabilité pour un bon acheminement de votre commande. Le numéro de téléphone ne sert pas pour que le chauffeur livreur vous appelle, mais pour qu'un responsable puisse vous contacter rapidement .

Au besoin : Contactez nous sans tarder au 06.07.52.91.49 et en cas d'absence laissez un message.

### **Assurance**

Votre colis est assuré en hauteur de sa valeur. En cas de sinistre, destruction ou disparition, avant la réception par le destinataire nous réexpédions une nouvelle fois l'intégralité du colis concerné.

Platinum Distribution ne pourra cependant pas être tenu responsable pour les délais causés.

### **Réception de la livraison chez vous**



Lors de la réception de votre livraison il est impératif de contrôler :

- > si votre livraison comporte tous les colis
- > si les colis n'ont pas été endommagés
- > si les rubans de cerclage sont toujours présents

Au moindre doute, demandez au livreur de contrôler le contenu de la livraison en sa présence. Si vous constatez des irrégularités, refusez la livraison, ne signez rien sans avoir une contrepartie écrite signée par le transporteur qui témoigne de votre refus. Informez Platinum Distribution de la situation dans les meilleurs délais.

### **Réception d'une livraison en votre absence**

Nos transporteurs ne doivent laisser aucun colis sans avoir reçu en contrepartie la signature du destinataire. Pour une réception sans signature valide, même suite à la demande du destinataire, nous déclinons toute responsabilité en cas de litige.

### **Retour d'un envoi suite à une adresse mal renseignée, erronée ou autre**

Si nous sommes obligés de faire une nouvelle expédition, suite à une erreur manifeste de l'acheteur lors du renseignement de sa commande, vous serez alors facturé de frais d'envoi et des frais que nous aurons supportés.

## **Délai de rétractation**

En application de l'article L 218-5 du code de la consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de sept jours à compter de la livraison des produits commandés.

Si le client use de ce droit de rétractation, le retour des produits doit s'effectuer, après en avoir avisé 4 Pattes au Naturel ou Platinum Bretagne par lettre recommandée avec A:R en donnant le motif. Le retour des marchandises devra se faire dans leur emballage d'origine, en parfait état, accompagnés de tous les accessoires et notices éventuels ainsi que du bordereau de retour dûment rempli.

Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés, utilisés ou salis ne pourront pas être repris. Les frais de retour sont à la charge du client.

4 Pattes au Naturel ou Platinum Bretagne est tenu à l'échange des marchandises ou au remboursement des sommes versées par le client au titre des marchandises retournées, à l'exclusion des participations aux frais d'envoi. Le remboursement est dû dans un délai maximum de trente jours à compter de la réception du retour.

Le remboursement se fera par chèque bancaire libellé à l'ordre du client.

Les produits doivent être renvoyés à l'Adresse suivante : 4 Pattes au Naturel, Lieu dit Lesmel, 29180 PLOGONNEC