

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après : les « *CGV* ») s'appliquent entre :

- ♣ d'une part, l'entité dont l'identité et les coordonnées figurent dans la rubrique « [Mentions Légales](#) » du site (ci-après : le « *Site* »), sur lequel est proposé un service d'achat en ligne de produits alimentaires personnalisés pour chiens et chats dénommés "Royal Canin Individualis" (ci-après le(s) « *Produit(s)* »),

(ci-après : « *Nous* »)

et

- ♣ toute personne physique, agissant en qualité de consommateur ayant la capacité juridique de contracter ou titulaire d'une autorisation parentale :

- s'inscrivant au Site et effectuant une commande de Produits sur celui-ci pour les besoins de son animal, et
- s'engageant à ne pas commercialiser, revendre ou distribuer les Produits de quelque manière que ce soit,

(ci-après : « *Vous* »).

Toute commande de Produits sur le Site est soumise aux *CGV*, ce que *Vous* acceptez. Nous Nous réservons le droit de ne pas donner suite aux commandes provenant de toute personne qui ne serait pas un consommateur ou à des commandes non conformes à celles-ci.

En cochant la case « *J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente* » au moment de confirmer votre commande, *Vous* reconnaissez avoir pris connaissance et accepter sans réserve les *CGV*.

Les présentes *CGV* sont susceptibles de faire l'objet de modifications, étant précisé que les *CGV* applicables à votre commande sont celles accessibles sur le Site et en vigueur au moment de celle-ci.

Les modifications apportées aux *CGV* n'affecteront pas vos commandes en cours.

1. Produits

Les Produits proposés sur le Site sont exclusivement destinés aux chats et aux chiens.

Il s'agit d'aliments secs, constitués d'un mélange individualisé de plusieurs croquettes.

Tant le Site que les Produits ont un caractère particulièrement innovant. Chaque mélange est ainsi composé à la commande et sur mesure, sur la base d'une recommandation nutritionnelle que Nous établissons grâce à un algorithme tenant précisément compte des besoins de votre animal et de son état de santé, selon les données que Nous avons constatées et/ou selon les informations que Vous avez renseignées sur le Site concernant, notamment : la race de votre animal, son âge, son sexe, son niveau d'activité, son poids, sa note d'état corporel, ses pathologies rénales, urinaires, gastro-intestinales, hépatiques, pancréatiques et dermatologiques, etc.

2. Commande

Parce que c Chaque Produit est confectionné et étiqueté en fonction de la formule retenue pour votre animal chat et porte son nom, selon les informations renseignées par Vous sur le Site.

son achat sur le Site nécessite de renseigner préalablement des informations sur la santé de votre animal, avec notre aide.

2.1 Passation de votre commande

Les Produits ne peuvent être commandés que sur le Site. Il n'est donc pas possible de passer commande en dehors du Site : ni par mail, ni par fax ou courrier, ni par téléphone.

Pour commander vos Produits sur le Site, Vous devez :

- ♣ Vous créer un compte utilisateur en suivant les étapes suivantes :
 - cliquer sur un lien hypertexte contenu dans le premier email que Nous Vous adresserons, à la suite d'une consultation. Vous serez alors redirigé vers le Site ;
 - renseigner toutes les informations demandées afin de créer votre compte utilisateur sur le Site ; et
 - accepter la Politique de confidentialité du Site.

Nous Vous informons que la commande d'un Produit sur le Site, la conclusion d'un contrat de vente et la livraison dudit Produit sont conditionnées à la fourniture des données à caractère personnel Vous concernant, listées dans le formulaire de commande.

En l'absence de communication de ces informations, Nous serons dans l'incapacité d'exécuter le contrat de vente.

Les conditions de traitement desdites données à caractère personnel sont organisées par ladite Politique de confidentialité susmentionnée ;

- ♣ Vous connecter à votre compte utilisateur sur le Site ;
 - ♣ Vous rendre dans l'onglet « *Mes Recommandations* ». Vous aurez ainsi accès à la recommandation nutritionnelle que Nous avons établie et aux différents lots de Produits correspondant à la durée du programme préconisé pour votre animal ;
 - ♣ cliquer sur le Produit proposé. Vous pourrez :
 - soit, commander des quantités de Produit correspondant à *-a minima-* un (1) mois d'alimentation de votre animal,
 - soit, souscrire à un abonnement, sans engagement de durée et résiliable à tout moment, dans le cadre duquel un approvisionnement mensuel en Produits sera organisé, pour la durée du programme que Nous Vous aurons préconisé.
- Vous serez ensuite redirigé vers votre panier récapitulant les Produits de votre commande et/ou l'abonnement souscrit.

Pour chaque commande, si Vous souhaitez poursuivre le processus d'achat de vos Produits, Vous devrez cocher la case « *J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente* » puis cliquer sur « *Commander* ».

Vous devrez ensuite sélectionner l'adresse de livraison et indiquer vos coordonnées bancaires pour finaliser votre commande ou souscrire à votre abonnement.

Pour valider et payer votre commande et/ou votre abonnement, cliquez sur « *Paiement* ». Vous pouvez interrompre votre processus d'achat ou modifier votre commande et/ou abonnement à tout moment, avant d'avoir cliqué sur « *Paiement* ».

Les Produits que Vous avez commandés ne sont composés et confectionnés ensuite qu'à compter du paiement effectif et intégral de votre commande ou de la souscription de votre abonnement.

2.3 Confirmation

Une fois votre commande validée et payée ou votre abonnement souscrit, Vous recevrez une confirmation par courrier électronique, qui récapitulera notamment les éléments essentiels de votre commande (quantité de Produits, date de livraison maximum, montant, adresse d'expédition...) ou de votre abonnement. Si Vous avez des questions, Vous pouvez Nous contacter aux coordonnées figurant dans la

rubrique « *Mentions Légales* » du Site et rappelées dans le courrier électronique de confirmation.

Conformément aux dispositions de l'article 1126 du Code civil, Vous acceptez formellement l'usage du courrier électronique pour la confirmation de votre commande et/ou de votre abonnement.

De manière générale, il est prévu de convention expresse que les courriers électroniques feront foi entre les parties de même que les systèmes d'enregistrement automatiques utilisés sur le Site, notamment quant à la nature et la date de la commande.

2.4 Suivi

Vous pouvez accéder au suivi de votre commande et de votre abonnement à tout moment sur le Site. Vous pouvez également y consulter l'historique de vos commandes ou mettre à jour vos informations personnelles.

Nous conservons les éléments relatifs à toute commande d'un montant égal ou supérieur à cent vingt (120) euros pendant une durée de dix (10) ans et les tenons à votre disposition sur le Site dans la rubrique « *Mon Profil* » ou sur simple demande de votre part adressée par courrier électronique.

Il est toutefois recommandé, pour les commandes passées sur le Site, que Vous conserviez également copie (sous format électronique et/ou sur support papier) des éléments relatifs à celles-ci (par exemple, le courrier électronique susmentionné adressé par nos soins).

2.5 Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, dans la mesure où les Produits sont personnalisés, composés sur mesure selon les besoins nutritionnels déterminés par les pathologies de votre animal et étiquetés au nom de celui-ci, Nous Vous informons et Vous reconnaissez expressément que Vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation prévu par l'article L. 221-18 du Code de la consommation.

Par conséquent et sous réserve de l'article 6 ci-après, Vous ne pouvez ni modifier, ni annuler votre commande une fois que Vous l'avez payée.

3. Prix

3.1 Les Prix des Produits sont indiqués en euros toutes taxes comprises, frais de livraison compris.

3.2 Nous Nous réservons le droit de modifier les prix des Produits à tout moment. Le prix applicable à votre commande d'un Produit est le prix qui Vous est indiqué au moment de votre commande.

Si Vous avez souscrit à un abonnement, le prix mensuel de l'abonnement pourra également être modifié.

Nous Vous informerons d'une telle modification au moins trente (30) jours à l'avance, par courrier électronique.

Vous aurez la possibilité de mettre fin à votre abonnement avant que la modification du prix soit appliquée, dans le délai susmentionné de trente (30) jours.

A défaut de résiliation de l'abonnement par vos soins dans ce délai, le prix de l'abonnement sera modifié et s'appliquera à compter de l'échéance de règlement suivante.

4. Paiement

4.1 Modalités de paiement

Nous acceptons les paiements carte bancaire MasterCard® et VISA®. La demande de débit de votre carte est effectuée immédiatement au jour de votre commande sur le Site.

Si Vous souscrivez à un abonnement, les paiements devront être effectués :

- ♣ la première fois, à la date de sa souscription,
- ♣ ensuite, chaque mois.

Leur règlement sera effectué par prélèvements automatiques autorisés par vos soins sur votre carte bancaire. A cet effet, Vous Vous engagez à Nous informer immédiatement, par écrit, de tout changement concernant votre carte bancaire.

4.2 Transactions sécurisées

Afin de protéger vos informations personnelles et bancaires, toutes les transactions effectuées sur le Site sont sécurisées et cryptées par le système SSL puis traitées par notre partenaire financier.

Vos données ne transitent pas par le Site, seule la banque partenaire de notre Site ainsi que tout tiers intervenant dans le processus de commande avec paiement par carte bancaire ont accès à ces informations.

Dans l'hypothèse où, pour quelque raison que ce soit (opposition, refus du centre émetteur, etc.), le débit des sommes dues s'avérerait impossible, la commande ne sera pas enregistrée et/ou sera annulée et l'abonnement suspendu.

4.3 Facture

Votre facture est disponible sur le Site dans la rubrique « *Mes Recommandations* », dès le paiement de votre commande et/ou de chaque échéance de votre abonnement.

5. Livraison

5.1 Lieu

Les Produits commandés sur le Site sont expédiés uniquement en France métropolitaine (Corse comprise).

Les Produits sont livrés, selon le choix que Vous aurez effectué sur le Site :

- ♣ soit, à notre adresse, telle qu'indiquée dans la rubrique « *Mentions légales* » du Site ou dans un des points relais proposés sur le Site. Il vous appartiendra de venir récupérer votre colis aux adresses, horaires et jours qui Vous aurons été indiqués,

- ♣ soit, à l'adresse de livraison que Vous avez indiquée lors de la passation de votre commande ou de la souscription de votre abonnement.

5.2 Délais de livraison

Les Produits sont livrés dans un délai maximum de 4 jours ouvrés, étant précisé qu'il n'y a pas de livraison le samedi et le dimanche, ni les jours fériés.

5.3 Non-respect des délais de livraison

Les délais indiqués ci-avant prennent en compte la livraison effectuée par notre transporteur.

Sans préjudice de vos droits au titre des articles L. 216-1 et suivants du Code de la consommation, notre responsabilité ne pourra en aucun cas être engagée et la vente ne pourra pas être annulée à votre demande si les délais de livraison mentionnés sur le Site ne sont pas respectés du fait de l'indication par Vous d'une adresse de livraison fautive ou imprécise (informations manquantes ou erronées).

Dans cette hypothèse, Nous Nous réservons de Vous facturer des frais de réexpédition.

5.4 Absence au jour de la livraison

Vous serez informé par courrier électronique du jour de l'expédition de votre commande. Vous trouverez dans ce courrier électronique un lien vers le site de notre transporteur afin de suivre l'état de votre livraison en ligne.

Votre commande ne peut être déposée dans votre boîte aux lettres du fait de sa taille. Sa réception nécessite votre présence au moment de sa livraison.

Si Vous n'êtes pas présent lors de la livraison de votre colis à l'adresse que Vous aurez indiquée sur le Site, Vous serez informés des modalités de livraison alternatives, soit par une note d'information laissée à votre adresse, soit par un courrier électronique, soit par un SMS.

5.5 Vérification des Produits

Nous Vous encourageons vivement à procéder à une vérification complète des Produits à réception et à mentionner vos éventuelles réserves sur le bon de livraison, notamment en cas de dégradation des Produits ou de non-conformité avec votre commande.

6. Retour des Produits

Malgré l'absence de droit de rétractation pour les raisons exposées à l'article 2.5, Nous Vous accordons la faculté de Nous retourner les Produits qui ne Vous satisfont pas ou que votre animal ne semble pas apprécier.

Vous devez Nous en informer dans un délai maximum de trente (30) jours suivant la réception desdits Produits dans la rubrique « Aide » du Site. Leur retour devra être ensuite effectué par vos soins, à notre adresse et à nos horaires d'ouverture.

Une fois que Vous Nous aurez restitué les Produits concernés, Nous procéderons au remboursement intégral de leur prix.

7. Garanties légales

Nonobstant les conditions de garantie spécifiques qui Vous seront éventuellement accordées, les Produits sont soumis aux garanties légales ci-après de conformité et relatives à leurs éventuels défauts :

Article L. 217-4 du Code de la consommation : « *Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.*

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L. 217-5 du Code de la consommation : « *Le bien est conforme au contrat :*

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L. 217-12 du Code de la consommation : « *L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »*

Article L. 217-16 du Code de la consommation : « *Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.*

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

Article 1641 du Code civil : « *Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus ».*

Article 1648 alinéa 1^{er} du Code civil : « *L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »*

Sans que ceci soit une condition préalable nécessaire pour bénéficier des garanties ci-avant,

Vous pouvez -si Vous le souhaitez- Nous contacter après la réception de votre commande. Nous serons à votre disposition pour Vous apporter des précisions sur le contenu et la mise en œuvre de ces garanties ainsi que les démarches à suivre pour en bénéficier dans les meilleurs délais et conditions.

7. Vos engagements

En commandant les Produits sur le Site, Vous Nous déclarez et garantissez que:

- ♣ Vous avez la capacité juridique de contracter ou êtes titulaire d'une autorisation parentale vous autorisant à effectuer un achat sur le Site ;
- ♣ Vous commandez les Produits exclusivement pour votre usage personnel. Vous vous engagez à ne pas commercialiser, revendre ou distribuer les Produits de quelque manière que ce soit.

8. Responsabilité

Notre responsabilité ne saurait être engagée au cas où l'inexécution ou la mauvaise exécution de l'une ou plusieurs obligations contenues dans les CGV ou prévues par la réglementation applicable serait imputable :

- ♣ à Vous ;
- ♣ au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ;
- ♣ à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil qui empêcherait ou retarderait l'exécution de nos obligations.

Par ailleurs, notre responsabilité ne pourra être engagée pour tous les inconvénients, retards ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, à moins que ces inconvénients ou dommages soient de notre fait.

9. Propriété intellectuelle

Tous les éléments du Site qu'ils soient visuels ou sonores y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, des marques, des brevets, ou tous autres droits de propriété intellectuelle. Le Site et tous ses éléments sont notre propriété exclusive. Toute reproduction, représentation, modification, détérioration ou autre utilisation, en tout ou partie, des éléments du Site, est susceptible de constituer un acte de contrefaçon engageant la responsabilité civile et pénale de son auteur.

10. Médiation, règlement des litiges et loi applicable

Les CGV sont soumises au droit français, sauf dispositions impératives contraires telles que découlant du Règlement CE n°593/2008 du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I).

Si Vous souhaitez attirer notre attention sur un sujet ou Nous adresser une réclamation liée à l'application des CGV ou à l'utilisation du Site, Nous Vous invitons à Nous contacter à l'adresse de courrier électronique indiquée dans la rubrique « *Mentions Légales* » du Site.

En cas de difficulté survenant à l'occasion de la commande ou de la livraison des Produits, Vous pouvez -avant toute action en justice- rechercher une solution amiable avec Nous et recourir au médiateur de la consommation dont Nous relevons : support@myveep.zenddesk.com.

Pour sa part, la Commission Européenne met à disposition une plateforme en ligne de résolution des différends à laquelle Vous pouvez accéder ici: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Date de dernière mise à jour : **Avril 2019**