

Conditions générale de vente Dogz and Co

1. PRÉAMBULE

1.1 www.dogzandco.com

Le site dogzandco.com est édité et hébergé par l'hébergeur Wix. Wix Online Platform Limited.
Adresse :

1 Grant's Row, Dublin 2 D02HX96, Ireland.

Le webmaster qui à produit le siteweb est : helloweb-france.fr joignable ici : info@helloweb.ch

Coordonnées Dogz and Co:

93 Rue Alain Bajac
84120 Pertuis
Tel : +33 4 86 78 52 94
SIRET : 81862451200013
Responsable : Mélanie GAUTIER

Service clients : si vous souhaitez suivre l'exécution de votre commande, exercer votre droit de rétraction, ou pour toute autre information notre service client est à votre disposition :

- Par email à: dogznco@gmail.com
- Sur notre site, en utilisant notre formulaire de contact
- Par téléphone, au +33 4 86 78 52 94, du lundi au samedi de 10h à 19h.

Nous vous rappelons que vous pouvez également :

- Accéder à vos commandes en ligne sur votre compte-client (rubrique Mon compte) et qui vous donne également accès à vos informations personnelles.
- Nous écrire à l'adresse suivante :

DOGS & CO
93 Rue Alain Bajac
84120 Pertuis

1.2. LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Toute commande effectuée sur ce website sera soumise aux présentes conditions générales de vente, ainsi qu'aux conditions particulières régissant l'achat de certains services associés. 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.

Le client déclare être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant d'effectuer une commande sur www.dogzandco.com

Nos conditions générales de vente peuvent évoluer à tout moment.

Nous vous invitons donc à prendre connaissance de la version en vigueur au jour de votre commande.

Le contrat de vente d'un bien acheté sur le site se compose des conditions générales de vente en vigueur au moment de la commande et du bon de commande.

2. TRAITEMENT DES COMMANDES

Vous devez vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements que vous nous fournissez lors de la commande, notamment concernant l'adresse de livraison.

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

3. PAIEMENT

Une page spécifique de notre site explicite en détails les moyens de paiement.

3.1. MODES DE PAIEMENT

Vous pouvez effectuer le règlement de vos achats par les moyens suivants :

- Carte bancaire
- Paypal
- American Express

CARTE BANCAIRE

Le paiement est entièrement sécurisé sur notre site grâce au système de paiement en ligne de notre partenaire Stripe, solution de paiement certifiée PCI/DSS de niveau 1 (le niveau de sécurité le plus élevé pour payer en ligne.) Les données cartes/bancaires que vous entrez sur notre site sont cryptées et ne circulent jamais en clair sur Internet. De plus, elles ne sont traitées que par Stripe et ne sont jamais en notre possession. Lorsque vous tapez votre numéro de carte pour faire vos achats sur notre site c'est, en réalité, à Stripe que vous les transmettez.

PAYPAL

PayPal est un service de paiement sécurisé sur Internet, permettant à un internaute d'envoyer et de recevoir ses paiements via le web avec une simple adresse électronique. Plus besoin de communiquer vos coordonnées de carte bancaire à chaque transaction ! Vous communiquez une seule fois vos coordonnées bancaires à Paypal, et vous utilisez ensuite uniquement votre adresse email (et votre mot de passe Paypal) pour faire vos achats sur les sites utilisant cette méthode de paiement. Vous pouvez néanmoins utiliser Paypal pour payer par carte bancaire à chacun de vos achats sur dogzandco.com. Pour plus d'informations, vous pouvez visiter le site Paypal.

3.2. SÉCURITÉ DU PAIEMENT

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

3.3. LE PAIEMENT TOTAL

Le paiement des marchandises et des frais de port est exigible intégralement à la commande. Les sommes encaissées ne pourront être considérées comme des arrhes.

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 port.

3.4. PAIEMENT INCOMPLET

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. dogzandco.com se réserve le droit de revendiquer les produits commandés en cas de défaut de paiement. Sur simple demande, le client s'engage à restituer tout produit non payé, tous frais à sa charge.

4. LIVRAISON

4.1. MODE DE TRANSPORT

Les produits vous seront livrés à l'adresse que vous aurez indiquée sur le bon de commande. Suivant le poids et/ou le volume des différents produits commandés, vous aurez le choix de différents modes de transport :

- – Retrait gratuit en magasin.
- – Colissimo 48h/72h à domicile ou en point relai Colissimo (comme La Poste).
- – La livraison à domicile via Mondial Relay.
- – Livraison en point relai via Mondial Relay.
- – La livraison à domicile, ou en point relais. par les transporteurs DPD et GLS.
-

Colissimo:

Le service Colissimo 48h/72H n'est donné qu'à titre indicatif par la Poste. Il s'agit d'un « délai indicatif de livraison ». Possibilité de vous faire livrer à la Poste ou en point relais Colissimo. Vous avez également la possibilité de choisir le retrait en magasin. Dans ce cas aucun frais de port ne s'applique.

A noter que l'envoi non prioritaire par La Poste ne permet pas de suivi (pas de numéro de tracking pour suivre l'acheminement sur Internet) et n'inclut aucune assurance. De ce fait, si vous choisissez ce mode de livraison, vous le faites à vos risques et périls. Il n'y aura ni remboursement, ni remplacement, ni avoir en cas de non réception de la commande.

Livraison à domicile (France, Belgique, Allemagne, Luxembourg, Espagne, Italie, Portugal, Autriche, Royaume-uni).

Pas de départ des colis le lundi pour les livraisons Mondial Relay.

Les frais de port sont affichés en fonction du mode de livraison choisi et sont affichés sur la page « Mode de livraison » avant la validation de la commande.

Dans le cas où l'adresse indiquée ne serait pas correcte ou incomplète, dogzandco.com sera en droit de réclamer le paiement de nouveaux frais de livraison.

DPD:

Livraison en France et en Europe, à domicile où en point relais, (liste disponible sur www.dpd.fr)

GLS:

Livrez vos colis en France et à l'international en toute fiabilité avec GLS. Au sein de l'hexagone, GLS transporte vos colis de moins de 30 kg de manière sûre et rapide. Il n'y a pas de limites de distance. Le délai de livraison régulier pour le transport de colis en France est de moins de 24 heures vers la plupart des régions, et peut atteindre 48 heures pour les zones plus éloignées. GLS livre les colis en général avant 18h00 le jour ouvré qui suit.

Les livraisons de colis en Europe sont planifiées et coordonnées avec précision. Des centres de distribution modernes relient les différents pays. Les marchandises peuvent donc être acheminées sur les principaux marchés européens avec des délais de livraison réguliers inférieurs à 48 heures. Les envois de colis internationaux vers des régions plus éloignées prennent en général entre 72 et 120 heures.

GLS livre les colis dans un réseau étendu de ParcelShops. Le client final peut sélectionner à l'avance le Point Relais où son colis devra être envoyé. Dès l'arrivée du colis, le transporteur GLS en informe le client final par e-mail ou SMS. Celui-ci a ensuite 14 jours pour aller retirer son colis au Point Relais GLS et/ou Mondial Relay.

Le temps de préparation et le temps de transport sont deux choses différentes.

5. RÉCEPTION DES COMMANDES

5.1. VÉRIFICATION

Nous vous invitons à vérifier (ou à faire vérifier par le mandataire qui reçoit) l'état apparent des produits à la livraison avec le livreur. Quel que soit le transporteur et en présence d'une anomalie apparente (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés, etc...), vous devez obligatoirement :

- Déballer le colis en présence du livreur, et
- Inscrire des réserves manuscrites circonstanciées en faisant signer le livreur à côté. Les réserves prises par le destinataire à la livraison constituent des moyens de preuve de l'existence

et de l'importance du dommage. Veillez à être précis et complet dans leur rédaction (la simple mention « sous réserve de déballage » est considérée comme trop générale et imprécise), et en informer www.dogzandco.com par courrier recommandé dans un délai de 3 jours ouvrés suivant la livraison de votre colis.

Au moindre problème à la réception, il est indispensable que vous conserviez les éléments dans l'état dans lequel ils vous ont été livrés (accessoires, notices, emballage(s) et suremballage(s) compris).

Si les produits nécessitent d'être renvoyés, vous présenterez une demande de retour par courrier simple libellée à «DOGZ & CO – 93 Rue Alain Bajac – 84120 Pertuis».

Cette demande sera accompagnée, le cas échéant, de la copie du courrier adressé au transporteur ou du « constat de spoliation » ou du « relevé d'anomalie » obtenu du transporteur. En cas d'absence d'une anomalie liée au transport, la demande du numéro de retour peut être faite par mail auprès de notre service clients à dogznco@gmail.com

5.2. EN CAS D'ANOMALIE OU DE SPOLIATION

Dans le cadre d'une livraison effectuée par la Poste, si le colis arrive ouvert et/ou endommagé (notamment avec la présence du scotch jaune « La Poste ») vous pouvez soit l'accepter soit le refuser.

Si vous ou votre mandataire décidez d'accepter la marchandise, vous devez être attentif à :

- Inscrire des réserves manuscrites circonstanciées sur l'anomalie constatée, et
- remplir parallèlement un « relevé d'anomalie » (réglementation de la Poste). Ce formulaire devra nous être adressé afin que nous puissions ouvrir une enquête et entamer une procédure d'indemnisation, le cas échéant.

Si vous ou votre mandataire préférez refuser la marchandise, en plus des « réserves manuscrites circonstanciées » à émettre, vous devrez demander au transporteur que le colis nous soit renvoyé, accompagné d'un « constat de spoliation » (constat 170). De manière préventive, nous vous conseillons de garder un double de ce formulaire.

Dans le cadre d'une livraison effectuée par d'autres transporteurs, que vous acceptiez ou non la livraison, pour tout colis ouvert et /ou endommagé, vous devrez émettre des « réserves manuscrites circonstanciées » que vous notifierez sur le bordereau du livreur et dont vous nous informerez par courrier, ainsi que le transporteur, dans les trois (3) jours ouvrés suivant la livraison.

5.3. NON-CONFORMITÉ

En cas de produit non conforme, vous pourrez formuler vos réclamations auprès de notre service clients.

Il vous sera demandé de décrire précisément les motifs justifiant la non-conformité.

Nous ne sommes pas responsables d'un produit défectueux, si cela se présente, contacter le service client à dogznco@gmail.com

6. MODALITÉS GÉNÉRALES DE RETOUR

6.1. RETOURS

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

Pour garantir un meilleur traitement du retour, une demande de retour devra être faite, par email ou par courrier, aux coordonnées spécifiées à l'article 1.1 des présentes.

Nous vous informons que certains documents liés au(x) colis pourront vous être réclamés. Vous devrez donc demeurer en possession de tous les éléments reçus (emballage compris) jusqu'à résolution complète de vos réclamations.

6.2. MODALITÉS DE RETOUR

Vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la réception de votre colis pour prévenir dogzandco.com de votre souhait de nous retourner le produit, par e-mail à dogznco@gmail.com.

Nous vous délivrerons alors un numéro d'accord de retour. A partir de la date de demande de retour, vous disposez de 15 jours pour nous retourner le produit.

Après avoir réceptionné et accepté votre colis, nous procéderons dans les 30 jours au remboursement de l'intégralité des sommes versées à l'exception des frais de retour qui reste à votre charge.

Lors du retour, nous vous recommandons de sur-emballer les emballages d'origine de vos produits, car nous ne pourrions reprendre que les produits renvoyés dans leur intégralité, avec leur emballage d'origine, l'ensemble devant être intact et en bon état.

Le remboursement ou l'échange supposent que vous n'avez pas endommagé le produit, ou que vous ne l'avez pas renvoyé incomplet.

Le remboursement ou l'échange supposent également que vous n'avez pas utilisé le produit.

7. MODALITÉS PARTICULIÈRES D'UN RETOUR POUR RÉTRACTATION

7.1. DROIT DE RÉTRACTATION

Vous disposez du délai légal de 14 jours francs pour retourner, à vos frais, les produits ne vous convenant pas. Ce délai court à compter du lendemain de la réception du produit. Si vous avez bénéficié des frais de port gratuit lors de l'envoi de vos produits, vous devez vous acquitter des dits frais de port. Ils seront alors déduits de votre remboursement.

Lorsque ce délai expire un week-end, jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au prochain jour ouvrable.

Ce délai expiré, vous ne disposez plus de ce droit de rétractation.

7.2. EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

Afin d'assurer la bonne gestion des retours, nous vous invitons à nous en faire la demande par

email ou par courrier, aux coordonnées spécifiées à l'article 1.1 des présentes. Un numéro de retour vous sera alors attribué. Dans l'hypothèse de l'exercice du droit de rétractation, vous pouvez

demander soit le remboursement des sommes encaissées, soit un échange d'un montant équivalent aux sommes versées ou, le cas échéant, avec un complément bancaire, conformément aux dispositions légales en vigueur. Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalité. Toutefois, les frais de retour restent à votre charge.

En cas d'exercice du droit de rétractation, nous ferons tous nos efforts pour vous rembourser dans un délai de 15 jours suivant la réception du retour.

8. MENTIONS LÉGALES ET RESPONSABILITÉS

8.1 LOI INFORMATIQUE, FICHIERS ET LIBERTÉS

Conformément à la loi française « Informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant et vous pouvez exercer ce droit en envoyant un courrier à l'adresse suivante : «DOGZ & CO – 93 Rue Alain Bajac – 84120 Pertuis».

En fonction de vos choix émis lors de la création ou de la consultation de votre compte, vous serez susceptibles de recevoir des offres de notre société. Si vous ne le souhaitez plus, vous pouvez à tout moment nous en faire la demande via votre espace client ou en nous écrivant à l'adresse ci-dessus.

8.2. PORTÉE DES PRÉSENTES CONDITIONS

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.

8.3. JURIDICTION

En cas de litige, il sera tenté de trouver une solution amiable par www.dogzandco.com. En l'absence de règlement, le tribunal compétent sera le tribunal de commerce de Paris, à l'exclusion de toute autre juridiction.