CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Vente de produits naturels, aliments et accessoires pour chiens

Pension Familiale Chez Fanny
Entreprise individuelle (EI)
3 rue de l'Église
10500 Radonvilliers – France
SIRET : 832 016 893 00022

Dernière mise à jour : 07/10/2026

Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») définissent les conditions dans lesquelles Pension Familiale Chez Fanny commercialise auprès de ses clients des produits destinés principalement aux chiens, notamment :

- aliments et friandises pour chiens ;
- produits naturels destinés aux animaux ;
- compléments et produits de bien-être, lorsqu'ils sont proposés à la vente ;
- jouets et accessoires ;
- produits d'hygiène et de soin non médicamenteux ;
- équipements et accessoires pour chiens.

Les présentes CGV s'appliquent à toute vente réalisée directement au sein de la pension, ainsi qu'à toute commande effectuée à distance lorsque ce mode de vente est proposé par l'entreprise.

La vente de produits ne constitue pas une prestation vétérinaire. Les produits proposés ne se substituent pas à un diagnostic, un traitement ou un suivi vétérinaire.

Article 2 – Identification du vendeur

Le vendeur est :

Pension Familiale Chez Fanny
Entreprise individuelle
3 rue de l'Église

10500 Radonvilliers
France
SIRET : 832 016 893 00022

Téléphone : 0648816473
E-mail : pension.fanny10@gmail.com

Ci-après dénommée « Pension Familiale Chez Fanny » ou « le Vendeur ».

Article 3 – Produits

Les produits proposés à la vente sont ceux présentés au client au moment de la commande ou de l'achat.

Pension Familiale Chez Fanny s'efforce de présenter les produits et leurs caractéristiques de manière aussi précise que possible.

Les photographies, illustrations et descriptions présentes sur les supports de vente sont fournies à titre informatif et peuvent présenter de légères différences avec le produit effectivement livré, notamment en raison des modifications de présentation ou de conditionnement effectuées par les fabricants.

Les produits alimentaires et produits naturels sont destinés aux animaux et doivent être utilisés conformément à leur destination, aux indications figurant sur leur emballage et, le cas échéant, aux recommandations du fabricant.

Le client est invité à vérifier la composition du produit ainsi que les éventuelles précautions d'emploi avant utilisation.

Article 4 – Disponibilité des produits

Les offres de produits sont proposées dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité d'un produit après la commande, le client en est informé dans les meilleurs délais.

Lorsque le produit ne peut pas être fourni, le client pourra, selon les circonstances :

- accepter un délai d'approvisionnement ;
- accepter un produit équivalent lorsque cela est proposé et accepté par lui ;
- obtenir le remboursement des sommes éventuellement versées au titre du produit indisponible.

Article 5 – Prix

Les prix sont indiqués en euros.

Le prix applicable est celui indiqué au client au moment de la commande ou de l'achat.

TVA : 20%

Pension Familiale Chez Fanny se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Toutefois, le prix applicable à une commande déjà validée demeure celui accepté au moment de la commande.

Les éventuels frais supplémentaires, notamment les frais de livraison, sont indiqués au client avant la validation définitive de la commande.

Article 6 – Commande

Lorsqu'une commande est passée à distance, le client sélectionne les produits qu'il souhaite acheter et vérifie le contenu de sa commande avant validation.

Le client est responsable de l'exactitude des informations communiquées, notamment de ses coordonnées et, le cas échéant, de l'adresse de livraison.

La commande devient définitive après validation par le client et, lorsque cela est applicable, après confirmation du paiement.

Pension Familiale Chez Fanny se réserve le droit de refuser ou d'annuler une commande en cas de :

- demande anormale ou excessive ;
- erreur manifeste sur le prix ou les caractéristiques d'un produit ;
- indisponibilité du produit ;
- problème de paiement ;
- suspicion de fraude.

Article 7 – Paiement

Le paiement peut être effectué par les moyens proposés par Pension Familiale Chez Fanny au moment de l'achat.

Moyens de paiement acceptés : virement bancaire, espèces, paiement en ligne.

Le paiement est exigible au moment de la commande, sauf accord contraire expressément convenu entre les parties.

Article 8 – Livraison ou remise des produits

Les produits peuvent être :

- remis directement au client à la pension ;
- retirés sur place ;
- ou expédiés, lorsque ce mode de livraison est proposé.

En cas d'expédition, les modalités et frais de livraison sont communiqués au client avant la validation de la commande.

Le client doit vérifier l'état du colis et des produits à réception et signaler dans les meilleurs délais toute anomalie constatée.

Article 9 – Droit de rétractation

Lorsque le client consommateur conclut un contrat à distance, il bénéficie en principe d'un délai légal de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation, sous réserve des exceptions prévues par la loi.

Pour les ventes réalisées directement à la pension, le droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance ou hors établissement ne s'applique pas, sous réserve des dispositions légales particulières.

Exceptions

Certains produits peuvent être exclus du droit de rétractation, notamment les produits descellés après livraison et ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé, ainsi que les produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

Article 10 – Garanties légales

Les produits vendus bénéficient des garanties légales applicables, notamment :

- la garantie légale de conformité ;
- la garantie légale contre les vices cachés.

Ces garanties s'appliquent indépendamment de toute éventuelle garantie commerciale proposée par le fabricant ou par Pension Familiale Chez Fanny.

Article 11 – Utilisation des produits alimentaires et naturels

Les produits alimentaires, friandises, compléments et produits naturels doivent être utilisés conformément à leur destination et aux indications figurant sur leur emballage.

Le client doit notamment respecter :

- les doses et recommandations d'utilisation ;
- les conditions de conservation ;
- la date de durabilité minimale ou la date limite lorsqu'elle est applicable ;
- les éventuelles précautions ou contre-indications mentionnées par le fabricant.

En cas de doute concernant l'état de santé d'un animal, une allergie, une intolérance, un traitement en cours ou une situation particulière, il appartient au propriétaire de solliciter l'avis d'un vétérinaire.

Les produits proposés ne sont pas présentés comme des médicaments vétérinaires et ne doivent pas être utilisés comme tels.

Article 12 – Responsabilité

Pension Familiale Chez Fanny est responsable de la bonne exécution de ses obligations légales et contractuelles dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de dommage résultant notamment :

- d'une utilisation non conforme du produit ;
- du non-respect des instructions du fabricant ;
- d'une mauvaise conservation du produit après sa remise ;
- d'une modification du produit par le client ;
- d'une utilisation inadaptée aux caractéristiques ou besoins de l'animal.

Ces dispositions ne font pas obstacle aux garanties légales dont bénéficie le consommateur.

Article 13 – Réclamations

Toute réclamation peut être adressée à :

Pension Familiale Chez Fanny
3 rue de l'Église
10500 Radonvilliers
France

E-mail : pension.fanny10@gmail.com
Téléphone : 0648816473

Pension Familiale Chez Fanny s'engage à examiner toute réclamation avec attention et à rechercher, dans la mesure du possible, une solution amiable.

Article 14 – Médiation de la consommation

Conformément à la réglementation applicable, le consommateur peut, après avoir préalablement adressé une réclamation écrite au professionnel et en l'absence de solution satisfaisante, recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève le professionnel.

Médiateur de la consommation :

MEDIAVET, 126 chemin de l’abreuvoir – 38410 Saint Martin d’Uriage, représenté par

Christian DIAZ

Article 15 – Données personnelles

Dans le cadre de son activité, Pension Familiale Chez Fanny peut être amenée à collecter certaines données personnelles nécessaires à la gestion des commandes, des paiements, de la livraison et de la relation client.

Ces données sont utilisées conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Le client dispose, dans les conditions prévues par la réglementation, de droits concernant ses données personnelles, notamment des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition lorsque ceux-ci sont applicables.

Toute demande peut être adressée à :

Pension Familiale Chez Fanny
3 rue de l'Église
10500 Radonvilliers

E-mail : pension.fanny10@gmail.com

Article 16 – Propriété intellectuelle

Les éléments constituant les supports de communication de Pension Familiale Chez Fanny, notamment les textes, photographies, logos, visuels et contenus, sont protégés par les dispositions relatives à la propriété intellectuelle lorsqu'ils sont protégés.

Toute reproduction, représentation, modification ou utilisation sans autorisation préalable peut être interdite par la réglementation applicable.

Article 17 – Force majeure

Pension Familiale Chez Fanny ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement échappant raisonnablement à son contrôle et présentant les caractéristiques de la force majeure au sens de la réglementation et de la jurisprudence françaises.

Article 18 – Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de difficulté, le client est invité à rechercher en priorité une solution amiable avec Pension Familiale Chez Fanny.

À défaut d'accord amiable et sous réserve des dispositions protectrices applicables aux consommateurs, le litige pourra être soumis aux juridictions compétentes conformément aux règles de droit commun.

Article 19 – Acceptation des CGV

Le fait de passer commande ou d'acheter un produit auprès de Pension Familiale Chez Fanny implique l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente, dans leur version applicable au moment de la commande.

Le client reconnaît avoir pu prendre connaissance des présentes CGV avant la conclusion de la vente lorsqu'elles sont applicables à une vente à distance.

Pension Familiale Chez Fanny
Entreprise individuelle (EI)
3 rue de l'Église
10500 Radonvilliers
SIRET : 832 016 893 00022