

BOUTIQUE – CLICK & COLLECT

Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après « CGV », ont pour objet de définir les droits et obligations des Compagnons de la Tambre et de leurs clients dans le cadre de la vente de produits proposés par la boutique, notamment via la plateforme Résanimo.

Les produits proposés peuvent notamment comprendre des aliments et friandises pour animaux, produits d'hygiène et de soin, produits naturels, produits de prévention et de bien-être ainsi que des accessoires pour animaux.

Les présentes CGV concernent exclusivement la vente de produits. Les prestations de pension, garde à domicile, transport animalier et naturopathie font l'objet de Conditions Générales de Vente distinctes.

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Article 2 – Identification du vendeur

Les produits sont commercialisés par :

Les Compagnons de la Tambre
Entreprise Individuelle
Exploitant : **Michaël Juteau**
12 Le Puy de la Tambre
37320 Louans

SIREN : **106 722 556**
Code APE : **9609Z**

E-mail :
contact@lescompagnonsdelatambre.fr
Téléphone : **06 36 38 77 87**

Article 3 – Produits

Les caractéristiques essentielles des produits sont présentées sur leur fiche au moment de la commande.

Les photographies sont fournies à titre illustratif. Des différences mineures de présentation, d'emballage ou de

conditionnement peuvent exister sans affecter les caractéristiques essentielles du produit.

Le client est invité à prendre connaissance avant l'achat de la composition, des précautions d'emploi, de la destination du produit et, lorsqu'elles existent, des recommandations du fabricant.

Les Compagnons de la Tambre se réservent le droit de modifier à tout moment l'assortiment proposé.

Article 4 – Disponibilité

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité constatée après la commande, le client en sera informé dans les meilleurs délais.

Lorsqu'un produit déjà payé ne peut être fourni, le client pourra choisir, lorsqu'une alternative appropriée est disponible, entre son remplacement avec son accord ou le remboursement du produit indisponible.

Aucun produit de substitution ne sera imposé au client.

Article 5 – Prix

Les prix applicables sont ceux affichés au moment de la commande.

Ils sont exprimés en euros (€), toutes taxes comprises lorsque la TVA est applicable.

Les Compagnons de la Tambre se réservent le droit de modifier leurs prix à tout moment. Toute modification est sans effet sur les commandes déjà validées.

Aucun frais de livraison n'est facturé, les commandes étant exclusivement proposées en retrait sur place.

Article 6 – Commande

La commande est réalisée via la boutique proposée sur la plateforme Résanimo.

Le client sélectionne les produits souhaités et vérifie le contenu de sa commande avant validation.

La validation de la commande implique l'acceptation des présentes CGV.

Une confirmation de commande est adressée au client par l'intermédiaire de Résanimo ou par tout autre moyen approprié.

Les Compagnons de la Tambre se réservent le droit de refuser ou d'annuler une commande en cas notamment d'erreur manifeste, d'indisponibilité du produit, d'incident de paiement ou de demande présentant un caractère anormal ou frauduleux.

Article 7 – Paiement

Selon les possibilités proposées au moment de la commande, le règlement peut être effectué :

- en ligne via Résanimo ;
- ou au moment du retrait de la commande.

En cas de paiement au retrait, les moyens de paiement acceptés sont notamment :

- carte bancaire ;
- paiement sans contact / Tap to Pay ;
- espèces.

La totalité du prix doit être réglée au plus tard lors du retrait.

Les produits demeurent la propriété des Compagnons de la Tambre jusqu'au paiement intégral de leur prix.

Article 8 – Click & Collect

Aucune expédition ni livraison n'est proposée.

Les commandes sont exclusivement retirées à l'adresse suivante :

Les Compagnons de la Tambre
12 Le Puy de la Tambre
37320 Louans

Le retrait s'effectue **uniquement sur rendez-vous**, à une date et un horaire convenus avec Les Compagnons de la Tambre.

Cette organisation est notamment nécessaire en raison de l'activité de

pension animale exercée sur les lieux et afin de garantir la sécurité et la tranquillité des animaux accueillis.

Le client s'engage à respecter le rendez-vous convenu et les éventuelles consignes d'accès qui lui sont communiquées.

Article 9 – Délai de retrait

Une commande disponible est conservée pendant une durée maximale de **14 jours calendaires** à compter de l'information adressée au client l'invitant à organiser son retrait.

En l'absence de retrait dans ce délai, Les Compagnons de la Tambre pourront contacter le client afin de convenir d'une solution.

En l'absence persistante de réponse ou de retrait, la commande pourra être annulée.

Lorsqu'elle a déjà été payée, les conséquences de cette annulation seront traitées conformément aux dispositions légales applicables et à la nature des produits concernés.

Article 10 – Vérification lors du retrait

Le client est invité à vérifier sa commande lors du retrait, notamment le nombre de produits, leur référence et l'état apparent de leur emballage.

Toute erreur ou anomalie apparente peut être signalée immédiatement afin qu'une solution puisse être recherchée.

Cette vérification ne prive aucunement le client du bénéfice des garanties légales applicables.

Article 11 – Droit de rétractation

Lorsque la commande constitue un contrat conclu à distance, le client consommateur dispose, conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, d'un délai de **14 jours** à compter de la réception du bien pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier sa décision. Le retrait physique du produit sur place ne supprime pas ce droit lorsqu'il a été acheté à distance.

Le client informe Les Compagnons de la Tambre de sa décision par une déclaration dénuée d'ambiguïté ou au moyen du formulaire de rétractation mis à sa disposition.

Le produit doit ensuite être restitué dans les délais légaux, dans un état permettant sa remise en vente, sous réserve de la manipulation nécessaire pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement.

Le client peut restituer le produit directement aux Compagnons de la Tambre, sur rendez-vous.

Les sommes dues au titre de la rétractation seront remboursées conformément aux dispositions légales applicables.

Article 12 – Exceptions au droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut notamment être exercé pour :

- les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- les biens descellés par le consommateur après leur remise et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- ainsi que les autres catégories de biens pour lesquelles la loi exclut expressément ce droit.

Le seul fait qu'un produit soit alimentaire, une friandise ou un produit destiné à un animal ne supprime donc pas automatiquement le droit de rétractation.

L'application d'une exception sera appréciée en fonction de la nature et de l'état du produit concerné.

Article 13 – Alimentation, friandises et consommables

Le client est responsable du choix du produit au regard des caractéristiques propres à son animal, notamment son espèce, son âge, son poids, son alimentation habituelle, ses éventuelles intolérances ou allergies et son état de santé.

La composition et les recommandations du fabricant doivent être consultées avant utilisation.

Un changement alimentaire peut nécessiter une transition progressive.

En cas de pathologie, traitement médical, allergie connue ou régime vétérinaire particulier, le client est invité à demander l'avis de son vétérinaire avant d'introduire un nouveau produit.

Article 14 – Produits de soin, d'hygiène et de bien-être

Les recommandations éventuellement données par Les Compagnons de la Tambre concernant un produit sont des conseils généraux d'utilisation et de bien-être animal.

Elles ne constituent ni un diagnostic ni une prescription vétérinaire et ne se substituent pas à l'avis d'un vétérinaire.

Le client doit respecter les indications, contre-indications, dosages, espèces de destination et précautions figurant sur le produit ou communiqués par son fabricant.

Article 15 – Garanties légales

Les produits vendus bénéficient des garanties légales applicables, notamment de la **garantie légale de conformité** prévue par le Code de la consommation et de la **garantie des vices cachés** prévue par le Code civil.

Ces garanties s'appliquent indépendamment de toute éventuelle garantie commerciale proposée par le fabricant.

En cas de produit défectueux ou non conforme, le client est invité à contacter :

contact@lescompagnonsdelatambre.fr

en indiquant la commande et le produit concernés et, lorsque cela est utile, en joignant des photographies permettant de constater le problème.

L'exercice d'une garantie légale ne peut être subordonné à l'acceptation d'un avoir ou d'un geste commercial.

Article 16 – Rappels de produits et sécurité

Lorsqu'un produit fait l'objet d'une alerte ou d'un rappel porté à la connaissance des Compagnons de la Tambre, les mesures nécessaires seront prises conformément aux instructions des autorités compétentes ou du fabricant.

Lorsqu'ils disposent des coordonnées permettant d'identifier les clients concernés, Les Compagnons de la Tambre pourront les contacter afin de leur transmettre les informations utiles.

Le client doit immédiatement cesser l'utilisation d'un produit lorsqu'une consigne de rappel l'exige.

Article 17 – Responsabilité

Les Compagnons de la Tambre sont responsables de la bonne exécution de leurs obligations conformément à la réglementation applicable.

Ils ne sauraient toutefois être tenus responsables des conséquences résultant d'une utilisation du produit contraire à sa destination ou aux instructions du fabricant, d'un dosage manifestement inadapté ou du non-respect des précautions d'emploi.

Les présentes dispositions ne sauraient avoir pour effet d'exclure ou de limiter les droits impératifs dont bénéficie le consommateur.

Article 18 – Données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre de la boutique sont utilisées notamment pour la gestion des commandes, des paiements, des retraits, de la relation client, des obligations comptables et légales ainsi que, lorsque cela est nécessaire, pour la gestion des rappels de produits.

Elles sont traitées conformément à la Politique de confidentialité des Compagnons de la Tambre.

Article 19 – Réclamations

Toute réclamation relative à une commande peut être adressée à :

Les Compagnons de la Tambre
12 Le Puy de la Tambre
37320 Louans

contact@lescompagnonsdelatambre.fr
06 36 38 77 87

Les parties privilégieront dans la mesure du possible une résolution amiable du différend.

Article 20 – Médiation de la consommation

Après réclamation écrite préalable auprès des Compagnons de la Tambre et en l'absence de résolution amiable, le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation compétent.

MEDIAVET
N° de convention : **MEDIAVET-FP-26-6135**

[Site de MEDIAVET](#)

Ces informations sont celles qui figurent déjà dans tes CGV actuelles.

Article 21 – Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de différend, les parties s'efforceront de rechercher préalablement une solution amiable.

À défaut d'accord amiable et après, le cas échéant, recours au dispositif de médiation, le litige pourra être porté devant les juridictions compétentes conformément aux règles légales applicables.

Article 22 – Modification des CGV

Les Compagnons de la Tambre se réservent le droit de modifier les présentes CGV à tout moment.

La version applicable à une commande est celle acceptée par le client au moment de sa validation.

Les modifications ultérieures ne s'appliquent pas rétroactivement aux commandes déjà conclues.

Article 23 – Entrée en vigueur

Les présentes Conditions Générales de Vente Boutique entrent en vigueur à compter de leur publication sur

Résanimo et/ou sur le site des Compagnons de la Tambre.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À utiliser uniquement si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation pour une commande qui en bénéficie.

À l'attention de :
Les Compagnons de la Tambre
12 Le Puy de la Tambre
37320 Louans
contact@lescompagnonsdelatambre.fr

Je vous informe par la présente de ma décision de me rétracter du contrat portant sur la vente du/des produit(s) suivant(s) :

Produit(s) :
.....

Numéro de commande :
.....

Commandé le :
.....

Retiré le :
.....
..

Nom du client :
.....

Adresse :
.....
....

Date :
.....
.....

Signature (uniquement en cas d'envoi papier) :
.....
.....