

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Applicables à compter du 01 septembre 2020

1. Acceptation des Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les relations contractuelles entre la société SAS ARCO DOG Distrib et le Client (personne physique ou morale) dans le cadre de la vente des produits vendus et des services de livraisons à domicile par tournées régulières mensuelles sans minimum d'achat.

La société SAS ARCO DOG Distrib se réservant la possibilité de modifier à tout moment les présentes CGV, les conditions applicables sont celle en vigueur à la date de passation de la commande par le Client.

CGV : le terme « CGV » désigne les présentes conditions générales de vente.

Acceptation des CGV : Toute prise de commande est subordonnée à l'acceptation expresse et sans réserve des présentes CGV par le Client. En passant commande, le Client reconnaît avoir lu les présentes CGV, les avoir entièrement comprises et s'engage à en respecter le contenu.

Elles prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

Usage privé : Le Client déclare que l'acquisition des produits vendus par la Société SAS ARCO DOG Distrib est sans rapport direct avec une quelconque activité professionnelle, leur acquisition étant exclusivement destinée à une utilisation personnelle privée et non professionnelle de sa part, toute revente étant interdite sauf après accord préalable de la société SAS ARCO DOG Distrib.

Les Clients qui désireraient acquérir les produits pour un usage professionnel et/ou pour le revente sont tenus d'en informer préalablement la société SAS ARCO DOG Distrib.

2. Les produits

La société SAS ARCO DOG Distrib ne représente aucun fabricant de produits pour animaux de compagnie et dispose donc d'une totale indépendance dans la sélection des produits proposés sur son site.

Les photographies des produits n'ont aucun caractère contractuel.

La société SAS ARCO DOG Distrib se réserve le droit à tout moment et sans préavis d'ajouter ou de supprimer des produits à son catalogue.

Seuls les produits proposés à partir du site internet www.arcodog.com peuvent donner lieu à une commande permettant de bénéficier d'un service de livraison à domicile.

3. Disponibilité des produits

Avant de passer une commande, le Client peut s'informer sur les caractéristiques essentielles de chaque produit (prix, poids, ingrédients, mode d'emploi, informations nutritionnelles, ...) :

- depuis le site internet www.arcodog.com en cliquant sur la dénomination du produit ou sa photographie ;
- directement par téléphone

La liste et les caractéristiques des produits proposées sont susceptibles d'être modifiées et adaptées à tout moment. Aussi, seules les mentions portées sur les emballages des produits engagent la société SAS ARCO DOG Distrib. Il appartient donc au Client, en particulier si l'animal est sujet aux allergies, de se référer, lors de la livraison et avant toute consommation, à la liste des ingrédients figurant sur ces emballages. De ce fait, la société SAS ARCO DOG Distrib ne serait être tenue responsable de toute allergie ou effet indésirable découlant de l'utilisation des produits chez l'animal.

Les produits sont exclusivement réservés à la consommation animale. La société SAS ARCO DOG Distrib ne serait être tenue responsable en cas de consommation de ces produits par un être humain.

La commande sera satisfaite dans la limite des stocks disponibles sur notre plate-forme logistique ou sous réserve des commandes en attente de livraison de nos fournisseurs.

Dans le cadre d'une commande d'un seul et unique article, une indisponibilité de cet article entraîne l'envoi d'un sms ou e-mail avertissant le client de la rupture de stock et du délai de réapprovisionnement. En cas de délai de réapprovisionnement supérieur à 5 jours, la société SAS ARCO DOG Distrib se réserve le droit d'annuler la commande et de procéder au remboursement de celle-ci.

Dans le cadre d'une commande composée de plusieurs articles: une indisponibilité sur l'un des articles commandés entraîne l'envoi d'un sms ou e-mail avertissant le client de la rupture de stock. La société SAS ARCO DOG Distrib se réserve la possibilité d'annuler l'article manquant de la commande et de procéder à son remboursement.

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Applicables à compter du 01 septembre 2020

En cas de commande d'un produit à disponibilité différée, l'ensemble de la commande ne sera traité et expédié qu'une fois que tous les produits seront disponibles. Si le client souhaite recevoir au plus vite les produits disponibles, il lui est conseillé d'isoler ces articles dans une commande spécifique.

4. Prix

Les prix à prendre en compte sont ceux figurant sur le site arcodog.com au jour de la passation de la commande et sont exprimés en Euros.

Les prix peuvent être changés à tout moment et sans préavis.

Le transport n'est pas compris dans le prix indiqué sur la fiche produit.

Le prix total indiqué dans le récapitulatif de votre commande est le prix définitif.

Ce prix comprend le prix du total de la commande avec le détail de chaque produit et les frais de port.

Tous les prix sont indiqués TTC (Toutes Taxes Comprises) incluant la TVA.

Les produits demeurent la propriété de la société SAS ARCO DOG Distrib jusqu'au complet encaissement du prix par la société SAS ARCO DOG Distrib.

5. Commande

La prise de commande peut s'effectuer depuis les canaux suivants :

- par SMS au 06 52 05 93 28
- par email (courrier électronique) à l'adresse : happydogcentre@gmail.com

Le traitement des commandes se fait du lundi au vendredi.

L'enregistrement d'une commande par la société SAS ARCO DOG Distrib et sa validation par le client intervient au moment où le client envoie, par un SMS ou e-mail, le détail de sa commande.

La société SAS ARCO DOG Distrib confirme au client l'acceptation de sa commande par un SMS ou e-mail à l'adresse indiquée par le client.

La société SAS ARCO DOG Distrib se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute nouvelle commande venant d'un client avec lequel un litige existe.

Sous réserve de la disponibilité des produits, toute commande passée avant la veille 18 heures du jour de livraison prévu (dernier délai), suivant le planning consultable en ligne sur le site arcodog.com, sera traitée.

Une commande passée après le délai ci-dessus ou passée le jour même de la livraison sera traitée mais ne sera pas livrée le jour même. Un rendez-vous sera pris, pour un autre jour, avec le client et des frais de livraison seront facturés.

Lors d'une passation de commande, le client fournit sous son entière et unique responsabilité les informations suivantes :

- Nom et Prénom
- Adresse complète
- Téléphone
- Adresse e-mail
- Type d'habitation (maison individuelle ou immeuble)
- Présence ou non d'un Concierge ou Tiers (pour la réception des marchandises)
- Possibilité de laisser ou non le produit au Concierge ou Tiers en cas d'absence

En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, la société SAS ARCO DOG Distrib ne saurait être tenu pour responsable de l'impossibilité de livraison. Dans ce cas, comme en cas d'annulation de la commande par le client après expédition, les frais de port ne seront pas remboursés au client par la société SAS ARCO DOG Distrib.

La facture de la commande est envoyée, par courriel au client, uniquement à sa demande.

Les données enregistrées par le système informatique de la société SAS ARCO DOG Distrib constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre la société SAS ARCO DOG Distrib et ses clients.

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Applicables à compter du 01 septembre 2020

6. Livraison

Zone de livraison :

La zone de livraison comprend uniquement les départements d'Indre et Loire (37), du Loir et Cher (41), du Loiret (45), du Cher (18), et sous certaines conditions, les départements de la Sarthe (72), du Maine et Loire (49), de la Vienne (86).

Sont exclus de la zone de livraison: les DOM-TOM et les pays étrangers.

Tarif :

La participation aux frais de colisage et de livraison est de 3,90 € TTC.

Celle-ci est offerte pour toute commande d'un montant supérieur à 49 € (remises déduites).

Délais :

Le délai d'acheminement est variable suivant le mode de livraison.

Ce délai n'est pas contractuel.

Un éventuel retard de livraison ne donne pas droit à dommages et intérêts de la part de la société SAS ARCO DOG Distrib.

Livraison :

Les livraisons ont lieu suivant le planning établi mensuellement et consultable sur le site www.arcodog.com, rubrique « planning ».

La société SAS ARCO DOG Distrib a sélectionné plusieurs sociétés exploitant les services de livraison à domicile dont la liste est annexée aux présentes (Annexe 1).

La société SAS ARCO DOG Distrib se réserve le droit d'ajouter un nouveau prestataire de livraison à tout moment.

Le choix du prestataire est fait par la société SAS ARCO DOG Distrib au moment du traitement de la commande. Chaque prestataire est libre de ses jours et horaires de livraison.

Pour la société SAS ARCO DOG Distrib :

Les livraisons ont lieu les lundi, mercredi et vendredi à partir de 14 heures. En dehors de ces jours et de ces horaires, des frais peuvent être facturés.

Plusieurs cas peuvent se présenter lors de la livraison :

- En cas d'absence du client, lors du passage, et paiement effectuée :

Les marchandises seront laissées à l'intérieur de la propriété.

La société SAS ARCO DOG Distrib ne saurait être tenu pour responsable des dommages subis à la marchandise après la livraison.

- En cas d'absence du client, lors du passage et commande non réglée :

Un avis de passage sera laissé au client afin qu'il puisse convenir avec la société SAS ARCO DOG Distrib d'un nouveau passage. Des frais supplémentaires de livraison seront facturés.

- En cas d'absence du client lors du passage et impossibilité de laisser la marchandise :

Un avis de passage sera laissé au client afin qu'il puisse convenir avec la société SAS ARCO DOG Distrib d'un nouveau passage. Des frais supplémentaires de livraison seront facturés.

La société SAS ARCO DOG Distrib est déchargée de son obligation de livrer en cas de force majeure telle que la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves, les accidents, l'état de catastrophe naturelle et l'impossibilité d'approvisionnement auprès d'un fournisseur.

Il est entendu que les marchandises voyagent toujours aux risques et périls du destinataire.

La société SAS ARCO DOG Distrib demande impérativement à ses clients de vérifier la marchandise dès son arrivée.

Pour les autres sociétés exploitant les services de livraison, prestataires de la société SAS ARCO DOG Distrib :

Se conformer à leurs Conditions Générales et Particulières de Vente respectives.

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Applicables à compter du 01 septembre 2020

En cas de manquant ou de dégradation du colis et des marchandises, le client doit suivre la démarche suivante :

1. Conserver le colis et le produit en l'état.
2. Formuler des réserves écrites sur le Bon de livraison fourni par le livreur.
3. Selon le transporteur choisi par la société SAS ARCO DOG Distrib :
le client informe la société SAS ARCO DOG Distrib au 06.52.05.93.28 qui se charge ensuite d'enclencher une procédure de réclamation.

7. Paiement par Virement bancaire, Chèque ou Carte Bancaire et Sécurisation

Le prix des produits est payable au comptant sans escompte. Ce prix est indiqué sur la confirmation de commande adressée au client par la société SAS ARCO DOG Distrib par téléphone, SMS ou email (courrier électronique).

Le paiement peut s'effectuer au choix du client :

- à la livraison au comptant, sans escompte, par carte bancaire (CB, Visa ou MasterCard) ou par chèque
- avant la livraison au comptant, sans escompte, par carte bancaire (CB, Visa ou MasterCard) ou par virement ou par chèque.

Le client informera la société SAS ARCO DOG Distrib de son choix de règlement.

- En cas de paiement à la livraison :

Le prix des produits livrés est payable au comptant à la livraison, sans escompte, en espèce, par carte bancaire (CB, Visa ou MasterCard) ou par chèque. La société SAS ARCO DOG Distrib utilise le système de paiement sécurisé « IZettle by A Paypal Service » afin de garantir le maximum de sécurité à ses clients. Ce système est un système sécurisé fiable pour les transactions effectuées.

Aucun produit ne sera laissé en cas de non-paiement à la livraison.

En cas d'absence du client, se référer à l'article 6 des présentes Conditions Générales de Ventes.

- En cas de paiement par chèque avant la livraison :

Le client adressa, par voie postale, à l'adresse du siège de la société, un chèque bancaire ou postal du montant du Bon de Livraison avant la date prévue expressément indiquée au client lors de sa commande.

- En cas de paiement par carte bancaire avant la livraison :

La société SAS ARCO DOG Distrib transmettra par SMS un lien sécurisé valable 48 heures maximum, afin que le client puisse régler le montant indiquée lors de sa commande avant la date prévue de livraison expressément indiquée au client lors de sa commande.

La société SAS ARCO DOG Distrib utilise le système de paiement sécurisé « IZettle by A Paypal Service » afin de garantir le maximum de sécurité à ses clients. Ce système est un système sécurisé fiable pour les transactions effectuées.

- En cas de paiement par virement bancaire avant la livraison :

Le client effectuera un virement directement sur le compte de la société SAS ARCO DOG Distrib dont les coordonnées bancaires auront été transmises au client, avant la date prévue de livraison expressément indiquée au client lors de sa commande.

Coordonnées bancaires de la société SAS ARCO DOG Distrib :

IBAN FR76 1940 6370 3967 1665 8377 097

Code BIC - code SWIFT AGRIFRPP894

Les données enregistrées par le système informatique de la société SAS ARCO DOG Distrib constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre la société SAS ARCO DOG Distrib et ses clients.

La Facture sera éditée et envoyée exclusivement par mail à la demande du client.

En cas de constatation d'une anomalie de paiement lors de l'opération bancaire (retour de chèque impayé) avant le jour de la livraison, la société SAS ARCO DOG Distrib ne pourra remettre sa commande au Client qu'en contrepartie du règlement effectif de celle-ci en espèce ou par carte bancaire (CB, Visa ou MasterCard) uniquement (aucun chèque ne pourra être accepté).

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Applicables à compter du 01 septembre 2020

Les Clients livrés par une société exploitant les services à domicile prestataires de la société SAS ARCO DOG Distrib, sont tenus d'effectuer le règlement de leur commande AVANT la livraison de leurs produits. Les sociétés, exploitant les services de livraison à domicile, prestataires de la société SAS ARCO DOG Distrib, ne sont pas habilitées à percevoir le règlement des commandes livrées.

En tout état de cause, le Client est informé que la société SAS ARCO DOG Distrib se réserve le droit de ne pas honorer la commande et/ou de refuser toute nouvelle commande tant que le règlement complet d'un achat précédent n'a pas été encaissé ou en cas de litige antérieur (tel que défaut de paiement de toute somme due à la société SAS ARCO DOG Distrib, absence répétée du client lors des livraisons avec non-paiement au préalable).

8. Satisfait / Remboursé / Echange

Le client dispose de 7 jours francs à compter de la livraison de sa commande (article L 121-16 du code de la consommation) pour retourner un article qui ne lui conviendrait pas.

La société SAS ARCO DOG Distrib s'engage à échanger, à concéder un Avoir ou à rembourser l'article sous réserve que celui-ci soit retourné intact dans son emballage d'origine, sans trace d'utilisation et accompagné de la facture d'origine à imprimer.

Les Echanges sont réalisés uniquement en magasin.

Les frais de port et de retour sont à la charge du client.

Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis par le Client ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés.

En cas d'erreur de la part de la société SAS ARCO DOG Distrib dans le contenu d'une commande, les frais de retour du produit non commandé seront à la charge de la société SAS ARCO DOG Distrib.

9. Qualité des produits

Les articles fournis par la société SAS ARCO DOG Distrib sont neufs. S'il arrivait qu'un article soit défectueux ou non conforme, la société SAS ARCO DOG Distrib s'engage à l'échanger ou le rembourser, sous réserve qu'il soit retourné dans son emballage d'origine et accompagné de sa facture d'achat dans les 15 jours suivant la réception du colis.

Les frais de retour seront alors remboursés au client sur la base du tarif économique de La Poste par chèque ou sous forme d'avoir.

10. Responsabilité

La société SAS ARCO DOG Distrib ne peut être tenu pour responsable des dommages de toute nature qui pourraient résulter d'une mauvaise utilisation des articles livrés au client.

La société SAS ARCO DOG Distrib ne peut être tenu pour responsable des éventuelles modifications apportées par les fabricants et/ou les fournisseurs dans la composition des articles vendus dans la Boutique arcodog.com.

En tout état de cause, La responsabilité de la société SAS ARCO DOG Distrib sera limitée au montant de la commande.

11. Loi applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la Loi Française.

12. Litiges

Le client et la société SAS ARCO DOG Distrib privilégieront toujours une solution amiable avant toute action en justice.

En cas de litige, seuls les tribunaux de Tours (37) seront compétents.

13 . Protection des données personnelles

Les informations nominatives collectées auprès du client sont nécessaires au traitement de la commande, à l'acheminement de cette commande et à l'établissement de la facture correspondante.

Le défaut de renseignement d'une telle information entraîne un refus de la commande.

Afin de respecter la loi "Informatique et Libertés", le traitement des informations nominatives relatives aux clients a fait l'objet de la part de la société SAS ARCO DOG Distrib d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Selon l'article 34 de la loi du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent.

Ce droit peut être exercé en contactant le société SAS ARCO DOG Distrib :

- par e-mail : happydogcentre@gmail.com
- Via la rubrique « Contact » du site www.arcodog.com
- par voie postale à l'adresse : ARCO DOG Distrib - 115 avenue du Danemark 37100 TOURS

ANNEXE 1 : LISTE DES SOCIETES EXPLOITANT LES SERVICES DE LIVRAISONS A DOMICILE

- Société ARCO DOG Distrib : Société par Action Simplifiée ayant son siège social à Tours (37100) 115 avenue du Danemark, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Tours sous le numéro 803 179 324 00048
- Société Touraine Acheminement : Société Anonyme coopérative à conseil d'administration ayant son siège social à Notre-Dame-D'Oé (37390) 2 rue JeanMonnet, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Tours sous le numéro 448 113 407 00028