

# Conditions Générales de Vente

## Préambule

La société BEFEVER SPAIN, SL (ci-après VIVADOGS) propose plusieurs types de services via son site Internet fr.vivadogs.com.

Ces activités sont exercées sous le nom « Vivadogs », et sont opérées par le Site Internet fr.vivadogs.com, exploitée par la société VIVADOGS.

Le site Internet www.fr.vivadogs.com est ouvert à tous les utilisateurs du réseau Internet.

La société VIVADOGS a notamment pour activité la diffusion chaque mois auprès de ses Clients d'une boîte contenant des produits pour chiens, dans le but de permettre aux fabricants de ces produits de promouvoir l'identité de ces produits et aux clients de découvrir et de tester des nouveaux produits. (ci-après « le service d'envoi mensuel de box »)

Les présentes Conditions Générales de VIVADOGS ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente du service et des produits Vivadogs aux Clients du Site Internet fr.vivadogs.com

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des ventes des produits et services proposés par VIVADOGS sur son site Internet fr.vivadogs.com (ci-après le « Site » ou « le Site Internet »).

Toute commande passée sur le site de fr.vivadogs.com ou site Internet affilié dépendant de VIVADOGS suppose l'acceptation des présentes Conditions Générales, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance, les avoir comprises et acceptées en parfaite connaissance de cause.

Les présentes Conditions Générales sont disponibles uniquement en langue française, cette version étant la seule valable. Le client dispose de la faculté de les sauvegarder et de les imprimer.

Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française et aux normes françaises en vigueur.

VIVADOGS se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales et spécifiques de vente à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations et aux commandes préalablement acceptées et confirmées par Le Client.

## 1. Coordonnées de la société

Le site Internet [www.fr.vivadogs.com](http://www.fr.vivadogs.com) est édité par la société par action simplifiée BEFEVER SPAIN, SL au capital social de 22 280,00 euros dont le siège social est au 14 C/ Maria Teresa, 28028 Madrid, inscrite au registre du Commerce et des Sociétés de Madrid sous le numéro 31250/110/M-562502. Le numéro de TVA intracommunautaire est ESB86779832.

Pour contacter VIVADOGS ou le site [www.fr.vivadogs.com](http://www.fr.vivadogs.com), vous pouvez adresser un courriel à l'adresse suivante : [hello@vivadogs.com](mailto:hello@vivadogs.com).

## **2. Capacité juridique**

Les Clients déclarent être majeurs et pleinement capables de contracter.

## **3. Zone géographique**

Les produits et services sont proposés uniquement en France métropolitaine, en Corse, en Belgique et à Monaco, en langue française. Pour des raisons logistiques, les abonnements ou vente en dehors de ces zones géographiques ne pourront être pris en compte.

## **4. Disponibilité des services**

Les Services du (des) site(s) Vivadogs sont normalement accessibles par le client 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et toute l'année excepté en cas d'interruption volontaire ou non, peu importe la cause. Il pourra notamment s'agir de maintenance. Etant par son activité, soumise à une obligation de moyen, la société VIVADOGS ne pourra être tenue responsable de tout préjudice physique, matériel ou moral causé par l'indisponibilité du (des) site(s).

## **5. Conditions spécifiques du service « Vivadogs » : service d'envoi mensuel de box**

Ce service prévoit la diffusion chaque mois auprès de ses clients d'une boîte contenant des produits pour chiens, dans le but de permettre aux fabricants de ces produits de promouvoir l'identité de ces produits et aux clients de découvrir et de tester des nouveaux produits pour leurs chiens.

Le Contrat prévu par les présentes Conditions Générales prévoit l'envoi d'une box par mois calendaire, c'est-à-dire une box pour le mois de janvier, une box pour le mois de février, etc.

Lors de la prise de commande, Le Client sera amené à renseigner un questionnaire. Le Client devra veiller à vérifier l'exactitude et la conformité des informations fournies à la société VIVADOGS. Celle-ci ne pourra être tenue responsable des conséquences d'éventuelles erreurs de saisie.

Le contrat entre Le Client et VIVADOGS ne sera conclu qu'au moment de la réception par Le Client d'un email de confirmation de paiement par VIVADOGS.

## 5.1 Abonnement

L'abonnement au service d'envoi mensuel de box peut se faire selon 2 modalités:

– l'abonnement avec paiement mensuel pour 6 mois et 12 mois.

– l'abonnement avec paiement mensuel pour 1 mois,

1 – l'abonnement avec paiement mensuel pour 6 mois et 12 mois.

En souscrivant à cette offre, Le Client s'abonne au service de livraison mensuelle d'une box pour une durée d'un (1) an, soit 12 box à compter de la date de la première box reçue. Il effectue le paiement en 12 fois, pour l'ensemble du service offert pour la durée indiquée.

Le client pourra se désabonner de cette offre avant la fin de la période. Dans ce cas là le client devra paier la différence de prix entre l'abonnement mensuel et l'abonnement païé (6 ou 12 mois), multiplié par le nombre de box reçues.

2 – l'abonnement avec paiement mensuel pour 1 mois.

En souscrivant à cette offre, Le Client s'abonne au service de livraison mensuelle d'une box expédiée par VIVADOGS jusqu'à ce qu'une des parties décide de mettre fin à cet abonnement. Le Client reconnaît que son abonnement à cette offre l'engage à un paiement mensuel obligatoire défini.

Dès lors, sauf désabonnement de la part du Client dans les conditions prévues à l'article « désabonnement », Le Client se verra prélever la somme spécifiée lors de sa commande initiale, automatiquement chaque mois, entre le jour 1 et 25 du mois. Le Client est libre de mettre un terme à son abonnement à tout moment dans les conditions prévues dans l'article « désabonnement » des présentes Conditions Générales.

En validant sa commande, et après avoir vérifié le contenu de la commande et, le cas échéant, l'avoir modifiée, Le Client déclare accepter pleinement et sans réserve l'intégralité des présentes Conditions Générales.

Après avoir confirmé le contenu de sa commande, Le Client la validera définitivement par le paiement. La commande ne sera définitive qu'à compter du paiement du prix correspondant.

3 – fonctionnement de l'abonnement mensuel et de l'abonnement annuel

Si la première box est achetée avant le jour 25 du mois (le 25 inclus), la première box sera expédiée le mois en cours (n). Si la première box est achetée après le jour 25 du mois, la première box sera expédiée le mois suivant (n+1).

Dans tous les cas, l'abonnement annuel, semestriel ou mensuel peut être interrompu temporairement ou définitivement par VIVADOGS comme indiqué dans l'article « désactivation du compte client » des présentes Conditions Générales de vente. VIVADOGS ne pourra être tenu responsable du préjudice subi par Le Client.

Il est expressément convenu que si VIVADOGS est dans l'impossibilité de livrer une box en raison d'un manquement de l'un de ses fournisseurs (retard de livraison, non-conformité de la commande), et exclusivement dans ce cas, le Client en sera informé dans les plus brefs délais par tout moyen. Dans cette hypothèse, VIVADOGS ne pourra être tenue responsable de l'éventuel préjudice subi par le Client, la situation étant parfaitement indépendante de sa volonté et du fait d'un tiers.

## **5.2 Désabonnement**

### **1 – Abonnement annuel et semestriel**

Le Client ayant souscrit un abonnement annuel ou semestriel peut mettre un terme à son abonnement à tout moment.

Dans le cas où la résiliation est avant la fin de la période, le client devra payer la différence de prix entre l'abonnement mensuel et l'abonnement payé (6 ou 12 mois), multiplié par le nombre de box reçues.

### **2 – Abonnement mensuel**

Le Client ayant souscrit un abonnement mensuel peut mettre un terme à son abonnement à tout moment.

Toutefois, si le client annule son abonnement avant le jour 26 du mois, sa dernière box sera la box du mois en cours (n). Si le client, annule son abonnement après le jour 26 du mois, sa dernière box sera la box du mois suivant (n+1).

Pour se désabonner, Le Client devra envoyer un courrier électronique à [hello@vivadogs.com](mailto:hello@vivadogs.com)

Conformément à l'article « désactivation du compte client » des présentes Conditions Générales, VIVADOGS peut mettre un terme immédiat à l'abonnement d'un Client dans les conditions du présent article. VIVADOGS ne pourra alors être tenu responsable du préjudice subi par Le Client.

## **6. Tarifs des services et produits en vente sur le site**

Les prix de vente des services et produits figurant sur le Site sont indiqués en Euros toutes taxes comprises, étant entendu que les produits commandés sont facturés aux prix en vigueur lors de l'enregistrement de la commande.

Les prix de vente des services et produits peuvent être modifiés par VIVADOGS à tout moment et la modification sera alors signalée au Client avant toute Commande.

Les prix de vente ne comprennent pas les frais d'expédition, facturés en supplément du prix des services et produits achetés suivant le montant de la commande. Les frais d'expédition seront indiqués avant l'enregistrement de la commande par Le Client.

## **7. Caractéristiques – Conformité des produits**

VIVADOGS est susceptible de modifier à tout moment l'assortiment de produits et services proposés à la vente sur son Site Internet, sans préjudice des Commandes passées par le Client.

Conformément à l'article L. 111-1 du Code de la consommation, le Client peut, préalablement à sa Commande, prendre connaissance, sur le Site Internet, des caractéristiques essentielles des services et/ou des produit(s) qu'il désire commander. Concernant le service d'envoi mensuel de box, il est expressément convenu entre les parties que le Client s'abonne au service d'envoi d'une box surprise. Les produits compris dans la box ne sont pas connus par le Client préalablement à sa commande. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance et accepte pleinement la caractéristique de ce service.

Les renseignements mentionnés sur chaque page produit sont ceux communiqués à VIVADOGS par les fournisseurs et fabricants de ces produits.

A première demande du Client, VIVADOGS s'engage à faire son possible afin d'obtenir les informations complémentaires auprès de ses fournisseurs. Le Client reconnaît toutefois qu'il s'agit d'une obligation de moyen. VIVADOGS fera ses meilleurs efforts pour que la représentation photographique des produits ou services sur le Site Internet soit la plus fidèle possible aux produits ou services en eux-mêmes. Le Client est néanmoins informé que les photographies, graphismes et les descriptions des produits proposés à la vente sont fournis à VIVADOGS par les fournisseurs et fabricants des produits, en vue de leur vente sur le Site Internet. Ainsi, VIVADOGS ne saurait être responsable de la qualité des visuels fournis.

VIVADOGS n'est pas tenue responsable des informations et déclarations publiques de ses fournisseurs dont elle n'a pas connaissance et qu'elle n'était légitimement pas en mesure de connaître.

Les produits sont conformes aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

## **8. Disponibilité**

Les offres présentées par VIVADOGS sont valables tant qu'elles sont annoncées sur le Site et dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité d'un ou plusieurs produits ou services après passation de la Commande, le Client sera averti par e-mail. Le montant de sa Commande sera recalculé et le Client sera débité du nouveau montant, diminué des produits manquants. Si la Commande est entièrement indisponible le Client sera averti par mail et ne sera pas débité ou remboursé. Dans ce cas VIVADOGS ne pourra être tenu responsable d'aucun préjudice subi par Le Client, ni tenu à aucun dommages-intérêts.

## **9. Commandes**

Lorsque Le Client confirme sa commande en cliquant sur l'icône « Valider votre paiement » (ci-après et ci-avant « la Commande »), il est considéré comme ayant accepté en connaissance de cause le contenu et les conditions de la Commande en cause et en particulier les présentes Conditions Générales de Vente, les prix, volumes, caractéristiques, quantités et délais de livraison des produits proposés à la vente et commandés par Le Client.

VIVADOGS confirmera ensuite cette commande par l'envoi d'un courrier électronique au Client.

En outre, VIVADOGS se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution d'une Commande et/ou livraison, quelle que soit sa nature et niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou paiement partiel de toute somme qui serait due par Le Client, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du Site Internet de VIVADOGS, y compris à l'occasion de Commandes antérieures.

Aussi, en cas d'erreur de saisie de l'adresse de messagerie électronique concernée, ou de non réception du message électronique de confirmation de Commande, la responsabilité de VIVADOGS ne saurait être engagée. Dans ce cas la vente sera considérée comme définitive, hors les cas d'annulation de la Commande par VIVADOGS, notamment pour indisponibilité des produits. Le Client pourra néanmoins exercer son droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente.

## **10. Paiements**

Toutes les commandes sont payables en euros.

Le paiement des achats s'effectue au moyen d'une carte de paiement bancaire.

Le Client garantit à VIVADOGS qu'il est pleinement autorisé à utiliser la carte de paiement pour le paiement de sa commande et que ces moyens de paiement donnent légalement accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de sa commande sur le site [fr.vivadogs.com](http://fr.vivadogs.com). VIVADOGS ne pourra être tenue pour responsable de tout usage frauduleux du moyen de paiement utilisé.

VIVADOGS se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute commande et/ou livraison, quelle que soit sa nature et niveau d'exécution, en cas de non-paiement de toute somme qui serait due par Le Client ou en cas d'incident de paiement.

Des pénalités d'un montant égal au taux d'intérêt légal majoré de cinq points sont applicables de plein droit aux montants impayés à l'issue d'un délai de dix jours suivant la date de paiement supposé ou dès notification du rejet de paiement bancaire pour tout autre moyen de paiement.

La livraison de toute nouvelle commande pourra être suspendue en cas de retard de paiement d'une précédente commande et ce nonobstant les dispositions des présentes.

Tout paiement sera traité par une procédure sécurisée de cryptage des données afin qu'aucune information transmise par Le Client ne soit interceptée par des tiers.

Il appartient au Client d'enregistrer et d'imprimer son certificat de paiement s'il souhaite conserver les détails bancaires relatifs à sa transaction.

## **11. Livraison des commandes**

Conditions et modalités de livraison :

Les produits achetés sur le Site sont livrés uniquement en France Métropolitaine, en Corse, en Belgique et à Monaco (sauf mention spécifique lors de la vente). Pour des raisons logistiques, [fr.vivadogs.com](http://fr.vivadogs.com) n'est pas en mesure de proposer son service dans les DOM-TOM.

Les produits seront livrés à l'adresse indiquée par le Client sur le Site lors de la passation de sa Commande, en France métropolitaine en Corse, en Belgique et à Monaco, selon le mode de livraison choisi sur le Site Internet.

A défaut d'indication de ces délais sur le Site, VIVADOGS livrera les produits au Client dans un délai maximal de trente (30) jours après la conclusion du contrat.

VIVADOGS informe ses Clients que les délais de livraison excluent les dimanches et jours fériés.

Toutefois, le Client reconnaît que VIVADOGS fait appel à des prestataires externes (transporteurs, services de la Poste etc.) en charge de l'acheminement des colis contenant les produits.

Dès lors, les délais de livraison indiqués sur le Site peuvent être impactés du fait des prestataires sans que VIVADOGS ne soit responsable de ces retards d'acheminement et des conséquences qui pourraient en découler.

Dans tous les cas, si le colis est renvoyé à l'expéditeur, une seconde livraison se fera aux frais du Client.

Si le colis est de nouveau renvoyé à l'expéditeur, il ne sera plus renvoyé au Client et le montant correspondant à cette commande, y compris les frais de livraisons supplémentaires éventuels, restera acquis à VIVADOGS.

Conditions et modalités de livraison spécifiques au service d'envoi mensuel de box :

VIVADOGS envoie chaque mois par l'intermédiaire d'un prestataire les box aux Clients à l'adresse de livraison indiquée par celui-ci au cours du processus de commande.

En cas de changement de lieu de livraison souhaité, Le Client est tenu de prévenir VIVADOGS au moins quinze (15) jours avant le début du mois concerné en modifiant ses coordonnées sur son compte.

## **12. Retour des produits**



Dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de sa commande, le Client pourra demander à VIVADOGS le retour du (ou des) Produit(s).

Pour ce faire, le Client devra envoyer un email à [hello@vivadogs.com](mailto:hello@vivadogs.com). VIVADOGS traitera alors cette demande et notifiera le Client de sa décision par email. Le Client renverra alors le colis par la Poste à VIVADOGS sous un délai d'une semaine et fera tamponner la preuve de dépôt, qu'il conservera. Le (ou les) Produit(s) doit être retourné dans son emballage d'origine, dans son état d'origine, neuf, non ouvert, à l'adresse suivante : C/MARIA TERESA, 14 (28028, MADRID) - ESPAGNE

Le retour se fait aux risques du Client.

Si le (ou les) Produit(s) n'est pas retourné par le Client dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de sa commande, ou si le (ou les) Produit(s) n'est pas retourné dans l'état décrit ci-dessus, le retour est considéré comme annulé et le Client doit conserver le produit. Le (ou les) Produit(s) retourné sera remboursé dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de sa réception par VIVADOGS, par un crédit du montant à rembourser sur le compte bancaire du Client ou par chèque. A chaque Commande, le Client ne peut bénéficier qu'une seule fois des Retours offerts quel que soit le nombre de Produits retournés. Pour toute autre demande de retour(s), les frais de port retour restent à la charge du Client.

Le Client est tenu de notifier à VIVADOGS toute réserve sur le produit livré (par exemple : colis endommagé, déjà ouvert, pièces manquantes) dans les 2 jours suivant la réception du produit. Dans le cas où le produit défectueux est avéré, le Client pourra bénéficier des conditions prévues à cet article. Si le produit est avéré défectueux, Le Client recevra un nouveau produit dans la limite des stocks disponibles. En cas de rupture de stock, le Client recevra un produit équivalent. Aucune autre indemnisation ne pourra être réclamée à la société VIVADOGS pour la non-réception d'une box. En tout état de cause, sa responsabilité est limitée à la valeur mensuelle de l'abonnement.

Concernant le service d'envoi mensuel de box, il est expressément convenu entre les parties, qu'aucun retour ne sera possible en raison de la nature même du service proposé : Le Client s'est abonné à un service d'envoi de box contenant des produits « surprises » et ne pourra pas en demander le retour si les produits surprises ne lui conviennent pas.

### 13. Droits et délais de rétractation

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la Consommation français, le Client dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la réception de la box et/ou de la Commande passée sur le Site pour exercer son droit de rétractation légal, sans avoir à motiver sa décision.

Passé ce délai, aucune demande de rétractation ne sera traitée par VIVADOGS.

Les produits doivent être impérativement retournés dans leur conditionnement et emballage initial. Tout produit incomplet, abîmé, endommagé et/ou dont l'emballage aura été détérioré ne sera ni repris, ni échangé, ni remboursé. S'agissant des Commandes de box, ou de l'abonnement aux box, le Client devra, en cas d'exercice de son droit de rétractation, renvoyer l'intégralité de la box concernée.

La notification de rétractation devra être faite par courrier à l'adresse suivante VIVADOGS – 14, C/ Maira Teresa, 14 (28028 Madrid, Espagne) ou par email à l'adresse [hello@vivadogs.com](mailto:hello@vivadogs.com).

Les produits doivent impérativement être retournés à VIVADOGS à l'adresse :

C/ MARIA TEREIA, 14, 2

28028 MADRID

ESPAGNE

Conformément à l'article L. 221-21-3 du Code de consommation, les frais de retour demeureront à la charge du Client ou du destinataire de la Commande si c'est ce dernier qui exerce le droit de rétractation, excepté en cas de retour pour cause de défaut de conformité des produits livrés par rapport à la Commande ou en cas de produit endommagé. VIVADOGS n'accepte pas les colis ou les courriers adressés en port dû.

Pour exercer ce droit, le Client doit, dans le délai mentionné ci-dessus, informer VIVADOGS qu'il exerce son droit de rétractation par l'intermédiaire d'une lettre avec accusé de réception à l'adresse du siège social suivante : Vivadogs – VIVADOGS– 14 C/ Maria Tereia, 14 28028 Madrid. Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le Client est informé que le droit de rétractation ne peut être exercé sur les commandes portant notamment sur :

La fourniture de biens qui ont été descellés après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

La fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Si les produits peuvent faire l'objet du droit de rétractation légal, VIVADOGS remboursera le Client de la somme correspondante dans un délai de quatorze jours (14) jours francs qui suivent la date à laquelle elle a été informée de la décision de rétractation du Client. ou pourra différer ce remboursement jusqu'à l'envoi de la preuve de l'expédition des produits concernés par le droit de rétractation avant ledit délai, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Le remboursement s'effectuera par un crédit de la somme débitée sur le compte correspondant à la carte bancaire du Client.

Ce même délai de rétractation est valable à compter de la réception de chaque box, dans les mêmes conditions et modalités que celles prévues au présent article.

## **14. Réserve de Propriété**

VIVADOGS conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au parfait encaissement du prix intégral, en principal, frais, taxes et contributions obligatoires compris.

## **15. Propriété intellectuelle**

L'ensemble des éléments reproduits sur fr.vivadogs.com et notamment mais non exclusivement les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, images et marques sont protégés au titre de la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle des éléments accessibles sur le site fr.vivadogs.com est strictement interdite.

## **16. Signature et preuve**

VIVADOGS œuvre à protéger les informations personnelles de ses clients en assurant un haut niveau de sécurité, mais Le Client a également un rôle à jouer dans la protection de ses données à caractère personnel. Notamment Le Client doit maintenir la sécurité de ses transactions en ligne par exemple en ne communiquant à personne son identifiant (adresse de messagerie électronique du Client) et/ou son mot de passe et en changeant régulièrement son mot de passe. A ce titre, VIVADOGS ne peut pas être responsable de la divulgation des informations concernant Le Client à tout individu ayant utilisé son identifiant (adresse de messagerie électronique du Client) et/ou son mot de passe.

A ce titre, l'utilisation de l'identifiant (adresse de messagerie électronique du Client) et/ou du mot de passe du Client vaudront preuve de son identité, et exigibilité, à la validation de la

Commande, des sommes correspondantes. VIVADOGS ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de l'utilisation frauduleuse de ces informations.

La fourniture du numéro de carte bancaire et la validation finale de la Commande vaudront preuve de l'acceptation de ladite Commande et vaudront exigibilité des sommes engagées par la saisie des produits figurant sur la Commande. Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de VIVADOGS et de ses partenaires seront considérés comme des preuves des communications, des Commandes et des paiements intervenus entre les Parties.

## **17. Désactivation du compte client**

Le non-respect par le Client des obligations souscrites aux termes des présentes Conditions Générales, tout incident de paiement du prix d'une commande, des agissements contraires aux intérêts de VIVADOGS, la délivrance de fausses informations lors de la création du compte, pourront entraîner la suspension de l'accès au service de VIVADOGS, voire la résiliation de son compte et abonnement en fonction du degré de gravité des agissements en cause, sans qu'il puisse être réclamé des dommages et intérêts ou indemnités quels qu'ils soient à la société VIVADOGS. VIVADOGS se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un tel litige, même si celui-ci utilise un nouveau compte.

## **18. Service client**

Pour toute information ou question, la FAQ est disponible sur le site internet [www.fr.vivadogs.com](http://www.fr.vivadogs.com)

Pour toute question spécifique, le service client est accessible par mail à l'adresse [hello@vivadogs.com](mailto:hello@vivadogs.com).

Tous les produits en vente sur le Site Internet bénéficient de la garantie légale de conformité, telle que définie aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation, et de la garantie contre les vices cachés telle que définie aux articles 1641 et suivants du Code civil, permettant aux Clients de renvoyer les produits défectueux et non conformes sans frais.

## **19. Garanties Légales**

Tous les produits en vente sur le Site Internet bénéficient de la garantie légale de conformité, telle que définie aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation, et de la

garantie contre les vices cachés telle que définie aux articles 1641 et suivants du Code civil, permettant aux Clients de renvoyer les produits défectueux et non conformes sans frais.

Garantie contre les vices cachés

Le Code civil prévoit que :

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 1644 Code civil : Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1645 Code civil : Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.

Article 1646 Code civil : Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

Article 1648 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. Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

Dans le cadre de la garantie légale des vices cachés, VIVADOGS, selon le choix du Client, s'engage, après évaluation du vice soit :

à lui rembourser la totalité du prix du produit retourné,

à lui rembourser une partie du prix du produit si le Client décide de conserver le produit.

Garantie légale de conformité

Le Code de la consommation français prévoit que :

Article L. 217-4 : Le vendeur est tenu de livrer 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. 211-5 : Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1) Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

– correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

– présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 211-12 : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L. 217-7 Code de la consommation : Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois.

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Article L. 217-8 Code de la consommation : L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

Article L. 217-9 Code consommation : En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Article L. 217-10 Code de la consommation : Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur. »

Article L. 217-11 du Code de la consommation

« L'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur.

Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

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

1/ Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Client :- Bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;

– Peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation ;

– Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion.

2/ Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les vices cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil, et doit agir dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.

Sont exclus de garantie les produits modifiés, réparés, intégrés ou ajoutés par le Client. La garantie ne jouera pas pour les vices apparents. La garantie ne prendra pas en charge les produits endommagés lors du transport ou du fait d'une mauvaise utilisation du Client.

## **20. Responsabilité**

VIVADOGS propose un service de fourniture de produits, mais n'est ni le concepteur, ni le fabricant, ni le prescripteur de ces produits. Dès lors, seuls les fabricants des produits présents dans la box sont responsables en cas de dommages corporels ou/et immatériels et/ou matériels pouvant résulter de leur utilisation par les Clients, sous réserve des dispositions légales impératives détaillées ci-avant.

La responsabilité de VIVADOGS au titre des obligations des présentes Conditions Générales de Vente ne saurait être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable au fait d'un tiers même s'il est prévisible, à la faute du Client, ou à la survenance d'un événement de force majeure tel que défini par les juridictions françaises ou à tout autre événement qui n'a pas été raisonnablement sous le contrôle exclusif de VIVADOGS.

Le Client s'engage à faire usage des produits dans le strict respect des notices d'utilisation fournies par les fabricants.

Dès lors, VIVADOGS ne saurait être tenue responsable en cas d'utilisation non conforme des produits par le Client ou un tiers.

VIVADOGS DECLINE TOUTE RESPONSABILITE QUANT AUX DOMMAGES DE QUELQUE NATURE QU'ILS SOIENT, RESULTANT NOTAMMENT DU FAIT DE L'UTILISATION DU DES SERVICES PROPOSES PAR VIVADOGS, UNE ATTEINTE A LA REPUTATION ET A L'IMAGE DU CLIENT, OU



UNE PERTE DE DONNEES QUI POURRAIT SURVENIR DU FAIT DE L'UTILISATION DU SITE INTERNET.

DANS L'HYPOTHESE OU LA RESPONSABILITE DE VIVADOGS DEVAIT ETRE ETABLIE ET RETENUE EN RAISON D'UN PREJUDICE SUBI PAR LE CLIENT ET IMPUTABLE A LA PASSATION D'UNE COMMANDE, CELLE-CI EST LIMITEE AU MONTANT DE LA COMMANDE PAYEE PAR LE CLIENT A VIVADOGS.

## **21. « Informatique et Libertés »**

Les informations et données collectées par VIVADOGS lors de toute commande du Client sont nécessaires pour la gestion des commandes et aux relations commerciales.

Elles peuvent être transmises aux sociétés qui contribuent à ces relations telles que celles chargées de l'exécution des services et commandes pour leur gestion, exécution, livraison, traitement et paiement. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour permettre à VIVADOGS d'améliorer et de personnaliser les services proposés et les informations adressées. Conformément à la loi informatique et libertés, les Clients disposent d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles qui les concernent. Le Client devra écrire à [hello@vivadoogs.com](mailto:hello@vivadoogs.com), en indiquant ses noms, prénoms, e-mail adresse et référence client.

L'inscription au site VIVADOGS implique l'acceptation des présentes conditions générales de vente.

Ainsi, lorsqu'un utilisateur s'inscrit sur le site il accepte expressément de recevoir les communications de VIVADOGS.

Tous les mails envoyés par VIVADOGS comportent un lien de désinscription en bas du mail grâce auquel vous pouvez vous désabonner en un clic.

VIVADOGS se réserve le droit d'utiliser les statistiques fournies grâce aux questionnaires que les Clients auront remplis afin d'améliorer son service et celui des marques partenaires.

Notre site internet utilise des cookies. Il s'agit de petits fichiers texte enregistrés sur votre disque dur.

Les données collectées sont destinées à l'usage de VIVADOGS. Elles sont nécessaires au traitement et à la gestion des commandes du client ainsi qu'aux relations commerciales entre VIVADOGS et le client. Elles permettent également à VIVADOGS de fournir au client des services personnalisés et d'améliorer la pertinence des informations qui lui sont proposées.

La plupart des cookies sont destinés à permettre ou faciliter votre navigation et sont nécessaires au fonctionnement de notre boutique en ligne.

L'utilisation de cookies, propres ou tiers, n'étant pas nécessaires au fonctionnement du site nécessite un consentement exprès de votre part.

Vous pouvez manifester votre consentement ou vous opposer à l'utilisation des cookies en paramétrant votre dispositif de connexion de manière appropriée.

Reportez-vous pour cela notamment au guide d'utilisation de votre navigateur.

## **22. Publicité sur le site Internet**

A tout moment VIVADOGS peut décider de placer des espaces publicitaires sur le site Internet [www.fr.vivadogs.com](http://www.fr.vivadogs.com). VIVADOGS jouit d'une totale liberté lorsqu'il s'agit du choix de ces annonceurs, des types de visualisation des publicités mais également de leur position sur le site.

## **23. Modifications des Conditions Générales**

VIVADOGS se réserve la possibilité de modifier et de mettre à jour les Conditions Générales de Vente sans préavis. Pour être informés de ces éventuelles modifications, VIVADOGS conseille au Client, et de manière générale à tout utilisateur, de relire les CGV du Site régulièrement. La Commande sera soumise aux CGV en vigueur au moment de la Commande.

## **24. Communication entre le Client et VIVADOGS**

En devenant utilisateur du site Internet, le Client reconnaît que les échanges entre lui et VIVADOGS seront principalement électroniques (par email) sauf dans les cas particuliers présentés dans les présentes Conditions Générales ou requis par la loi. Notamment en s'inscrivant sur le site [www.fr.vivadogs.com](http://www.fr.vivadogs.com), le Client accepte expressément de recevoir les newsletters de VIVADOGS.

Notamment le Client accepte expressément que les factures lui soient transmises par email.

Le Client reconnaît contractuellement que les informations, notifications et contrats sont en parfait accord avec la réglementation en vigueur.

Il est entendu entre les parties que le choix de mode d'échange vaut convention sur la preuve au sens de l'article 1316-2 du Code civil.

## **25. Continuité et transfert des droits et obligations du contrat**

Les contrats entre le Client et VIVADOGS et/ou ses successeurs et ayants droit ont force obligatoire entre les parties.

Les contrats, les droits et obligations des Clients ne peuvent être cédés ou transférés sans consentement écrit préalable.

Les contrats, les droits et obligations de VIVADOGS peuvent être cédés ou transférés à tout moment sans consentement préalable du Client.

## **26. Généralités**

Non-validité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées comme 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.

### **2. Non-renonciation**

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir auprès de l'autre Partie d'un manquement à l'une quelconque des obligations visées au sein des présentes CGV ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

### **3. Médiation**

En cas de litige relatif à une commande, le Client devra s'adresser en priorité à VIVADOGS, afin de trouver une solution amiable, par email à l'adresse [hello@vivadogs.com](mailto:hello@vivadogs.com).

La saisine du médiateur ne peut intervenir qu'après que le Client ait effectué des démarches préalables écrites auprès VIVADOGS.

En outre, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

A défaut d'issue amiable et quelle que soit l'origine du conflit, qu'il s'agisse notamment de la formation, de l'exécution, de l'interprétation, de la validité, de la résiliation ou de la résolution des présentes Conditions Générales de Vente et ce y compris pour les procédures conservatoires, les procédures d'urgence, en cas de référé, d'appel en garantie, de requête ou de pluralité de défendeurs, celui-ci sera de la compétence des juridictions françaises compétentes, conformément aux règles de droit commun, étant précisé que les délais pour agir judiciairement ne sont pas interrompus durant le temps pendant lequel une solution amiable est recherchée ou une médiation sollicitée par le Client.

#### 4. Loi applicable et juridiction compétente

Tout litige relatif à l'exécution ou l'interprétation des présentes Conditions Générales sera soumis au tribunal compétent selon les dispositions légales en vigueur, et notamment l'article R. 631-3 du Code de la consommation et l'article 46 du Code de procédure civile.