

# Conditions générales de vente de netpet.ch

## 0. Préambule

---

La personne utilisant le site internet de commande en ligne [www.netpet.ch](http://www.netpet.ch) déclare accepter sans réserve les présentes conditions générales de vente (ci-après CGV).

## 1. Généralités et domaine d'application

---

[netpet.ch](http://netpet.ch) et la boutique en ligne [www.netpet.ch](http://www.netpet.ch) sont une offre de Swiss Pet Supplies Sàrl, Rue de Crause 27, 1373 Chavornay.

Les CGV s'appliquent à tous les actes juridiques conclus sur la boutique en ligne [www.netpet.ch](http://www.netpet.ch) et régissent l'ensemble des conditions et prestations qui lient Swiss Pet Supplies Sàrl à ses client.e.s.

La consultation de la boutique en ligne [www.netpet.ch](http://www.netpet.ch) n'est pas contraignante et ne crée aucun rapport juridique.

Swiss Pet Supplies Sàrl se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment et sans préavis. La version des CGV en vigueur au moment de la commande est déterminante et ne peut pas être modifiée unilatéralement pour cette commande. Les conditions du/de la client.e ou toutes autres conditions qui sont en contradiction avec ou qui dérogent aux présentes CGV ne sont pas reconnues.

## 2. Offre et conclusion du contrat

---

La boutique en ligne [www.netpet.ch](http://www.netpet.ch) est mise à disposition des internautes, ce 24h/24 et 7 jours/7. Une indisponibilité, même prolongée et sans aucune durée limitative, de la boutique en ligne ou de n'importe lequel de ses services n'est pas constitutive d'un préjudice pour les internautes et ne peut aucunement donner lieu à l'octroi de dommages et intérêts de la part de la boutique en ligne ou de Swiss Pet Supplies Sàrl.

Swiss Pet Supplies Sàrl peut, à tout moment et sans préavis, modifier, compléter ou supprimer, en tout ou en partie, des contenus publiés dans la boutique en ligne [www.netpet.ch](http://www.netpet.ch).

Les images de produits figurant dans la boutique en ligne [www.netpet.ch](http://www.netpet.ch) ou tout autre support de présentation auquel recourt Swiss Pet Supplies Sàrl servent à l'illustration et sont sans engagement. Les descriptions de produits sont données à titre informatif, sous réserve d'erreurs. Il peut être procédé à tous changements sans préavis.

Les offres de produits et de prestations de service de la boutique en ligne [www.netpet.ch](http://www.netpet.ch) s'adressent exclusivement à la clientèle domiciliée dans les pays définis par Swiss Pet Supplies Sàrl, à savoir en Suisse, dans la Principauté du Lichtenstein ou en France métropolitaine. Swiss Pet Supplies Sàrl a le droit de modifier l'aire géographique définie à tout moment et sans préavis.

Les produits et prestations publiés dans la boutique en ligne [www.netpet.ch](http://www.netpet.ch) sont considérés comme des offres de la part de Swiss Pet Supplies Sàrl ; ces offres sont sans engagement, ne revêtent pas de caractère obligatoire et sont sujettes à la condition résolutoire d'une impossibilité de livraison ou d'une indication de prix erronée.

Le contrat d'achat est conclu avec Swiss Pet Supplies Sàrl par le/la client.e dès que ce.tte dernier.ère effectue sa commande dans la boutique en ligne [www.netpet.ch](http://www.netpet.ch), en présentiel, par courriel ou par téléphone.

Dans le cadre du processus de commande en ligne dans la boutique [www.netpet.ch](http://www.netpet.ch), la réception de la commande est confirmée au/à la client.e par un courriel généré automatiquement. Cette confirmation de réception de la commande ne constitue pas une acceptation ferme de la commande ni une confirmation du fait que les produits peuvent effectivement être livrés ; elle vise uniquement à informer le/la client.e que la boutique en ligne a bien reçu sa commande et que le contrat a donc été conclu avec Swiss Pet Supplies Sàrl, à condition que dite commande puisse être livrée et que le prix indiqué soit correct.

Swiss Pet Supplies Sàrl se réserve le droit de refuser les commandes dépassant les quantités usuelles pour un foyer ou une exploitation.

Dans le cas où une commande ne peut pas être exécutée ou est refusée, Swiss Pet Supplies Sàrl informe le/la client.e dans un délai maximal de 5 jours ouvrables par un moyen de son choix.

Une commande est réputée acceptée par Swiss Pet Supplies Sàrl à la confirmation de son expédition, de sa livraison ou de la mise à disposition des produits pour enlèvement.

### **3. Prix de vente**

---

Les prix de vente publiés dans la boutique en ligne [www.netpet.ch](http://www.netpet.ch) s'entendent en francs suisses (CHF), TVA (taxe sur la valeur ajoutée) suisse applicable au jour de la commande incluse ; tout changement de taux pourra être répercuté sur les prix des produits ou des services.

Les coûts annexes (par exemple frais de port, d'emballage, suppléments pour moyens de paiement, etc.) ne sont pas inclus dans les prix publiés ; ils sont indiqués séparément et peuvent être facturés en sus.

Swiss Pet Supplies Sàrl a le droit de modifier les prix à tout moment. Le prix indiqué dans la boutique en ligne au moment de la commande est déterminant pour la conclusion du contrat. Les modifications de prix intervenant après la commande ne sont pas prises en considération.

S'il est constaté une indication de prix erronée dans une commande, Swiss Pet Supplies Sàrl se réserve le droit de refuser la commande concernée. Dans ce cas spécifique, Swiss Pet Supplies prend contact avec le/la client.e.

### **4. Paiement et réserve de propriété**

---

4.1 Les moyens de paiement acceptés sont ceux indiqués dans la boutique en ligne [www.netpet.ch](http://www.netpet.ch).

Swiss Pet Supplies Sàrl peut exclure l'un ou l'autre de ces moyens sans autre justification, de manière générale ou pour certains clients.

[netpet.ch](http://netpet.ch) est habilité à percevoir des frais supplémentaires pour l'utilisation de certains moyens de paiement. Les frais sont détaillés dans le processus de commande.

4.2 En cas de paiement par un moyen de paiement instantané ou par carte de débit ou de crédit, le débit a lieu au moment de la commande. La transmission des données est cryptée.

4.3 En cas de règlement par prépaiement, le traitement de la commande n'a lieu qu'après réception du paiement dans son intégralité par [netpet.ch](http://netpet.ch). Dans l'intervalle, les produits concernés ne peuvent pas être réservés. Si le paiement n'est pas parvenu à [netpet.ch](http://netpet.ch) dans les 5 jours ouvrables, Swiss Pet Supplies Sàrl est en droit d'annuler la commande.

4.4 Dans le cas où il est convenu que la marchandise commandée sera retirée au dépôt de netpet.ch, le montant total de la commande, coûts annexes compris, doit être réglé au plus tard au moment du retrait.

4.5 Les produits commandés demeurent la propriété de netpet.ch jusqu'à réception de la totalité du montant de la commande, coûts annexes compris, par Swiss Pet Supplies Sàrl.

En cas de problème de paiement, Swiss Pet Supplies Sàrl est autorisé à reprendre la marchandise. Le contrat d'achat reste néanmoins en vigueur, sauf convention contraire.

## **5. Expédition et livraison**

---

### **5.1 Traitement de la commande**

Les commandes valablement effectuées dans la boutique en ligne [www.netpet.ch](http://www.netpet.ch) sont traitées après réception de la confirmation de leur paiement intégral.

Les commandes sont emballées avec grand soin. Dans la mesure du possible, des matériaux recyclés sont privilégiés.

### **5.2 Frais d'expédition et livraison**

Les frais d'expédition et livraison comprennent les frais d'emballage, d'affranchissement et de transport.

#### **5.2.1 Frais d'expédition et livraison à une adresse en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein**

Les commandes d'un montant égal ou supérieur à CHF 99.- (hors frais d'expédition et livraison) sont l'objet d'une livraison gratuite.

Pour les commandes d'un montant inférieur, le/la client.e a le choix entre les types d'envoi Economy (au tarif de CHF 9.-), Priority (au tarif de CHF 11.-) ou Swiss-Express «Lune» (au tarif de CHF 20.-).

#### **5.2.2 Frais d'expédition et livraison à une adresse à l'étranger, conformément à l'aire géographique sous article 2**

Les tarifs correspondant à la commande et en fonction du pays de livraison sont affichés lors du processus de commande, avant validation.

Toutes taxes et frais éventuels (TVA, taxes douanières, frais liés, ...) ne sont pas inclus dans les frais d'expédition et livraison et sont à la charge exclusive du/de la client.e. Swiss Pet Supplies Sàrl n'est ni liée ni engagée de quelque manière et à quelconque moment.

### **5.3 Expédition**

#### **5.3.1 Expédition à une adresse en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein**

Les produits en stock sont en principe remis au prestataire logistique La Poste Suisse ([www.post.ch](http://www.post.ch)) dans un délai maximal de 2 jours ouvrés.

Les délais de distribution sont imposés par ledit prestataire logistique ; ils varient généralement entre 1 et 3 jours ouvrables, du lundi au vendredi.

Tous délais ne sont donnés qu'à titre indicatif ; des retards éventuels ne donnent pas droit à un dédommagement de quelque nature que ce soit.

#### **5.3.2 Expédition à une adresse à l'étranger, conformément à l'aire géographique sous article 2**

Les produits en stock sont remis à un prestataire logistique du choix de Swiss Pet Supplies Sàrl, en principe dans un délai maximal de 6 jours ouvrés.

Les délais de distribution sont imposés par le prestataire logistique choisi. Ils peuvent en outre être allongés par des démarches douanières.

Aucun délai ne donne droit à un quelconque dédommagement.

#### **5.4 Prestataires logistiques et solutions de livraison**

Swiss Pet Supplies Sàrl peut recourir en tout temps à d'autres prestataires logistiques ou d'autres solutions de livraison de son choix.

#### **5.5 Suivi des colis**

Une référence d'envoi des colis est disponible pour permettre leur suivi par le/la client.e.

#### **5.6 Expédition partielle**

Swiss Pet Supplies Sàrl est habilitée à réaliser des expéditions et livraisons partielles dans des situations particulières, notamment lors d'une rupture de stock. Cas échéant, une information est donnée au/à la client.e quant aux délais probables de disponibilité des produits qui devront être acheminés de manière différée. Si une partie de la commande ne peut être expédiée dans un délai de 20 jours ouvrés après une commande valablement effectuée et la réception par Swiss Pet Supplies Sàrl de la confirmation de son paiement intégral, le/la client.e peut demander l'annulation de la commande des produits concernés par le délai de disponibilité, produits dont la valeur lui est remboursée ; il/elle n'est pas en droit d'annuler la totalité de la commande ni de faire valoir des prétentions supplémentaires.

#### **5.7 Déroulement de la livraison**

Les livraisons sont faites à l'adresse indiquée par le/la client.e lors de la commande valablement effectuée dans la boutique en ligne [www.netpet.ch](http://www.netpet.ch). Les risques sont à la charge du/de la client.e à compter du moment où les produits ont été remis au prestataire logistique.

Dans le cas où il ne peut pas être procédé à la distribution en raison de l'absence du/de la client.e, il incombe à ce.tte dernier.ère de prendre sans délai les mesures utiles à permettre la livraison, en s'adressant directement au prestataire logistique. A défaut, la marchandise sera retournée à Swiss Pet Supplies Sàrl et les conditions ci-dessous prévues dans le cas d'un échec de livraison s'appliquent.

Dans le cas d'un échec de livraison en raison d'une erreur ou d'une lacune dans les coordonnées fournies par le/la client.e, la marchandise sera retournée à Swiss Pet Supplies Sàrl. Cette dernière se réserve le droit de facturer au/à la client.e les frais effectifs de retour, toutefois au minimum un montant de CHF 11.-, un forfait de CHF 20.- au titre des frais de manipulation et traitement ainsi que les frais effectifs de réexpédition, toutefois au minimum un montant de CHF 11.-. Il sera procédé à l'envoi après que les montants précités auront été acquittés par le/la client.e.

Dans le cas d'un dommage lié au transport, une réclamation motivée doit être formulée par le/la client.e auprès du prestataire logistique dans un délai de un jour (24 heures) à compter de la distribution. La responsabilité incombe au prestataire logistique. Une information est en outre à donner à Swiss Pet Supplies Sàrl par écrit. La responsabilité de cette dernière n'est en aucune manière engagée.

#### **5.8 Retrait/enlèvement de produits auprès du dépôt de [netpet.ch](http://www.netpet.ch)**

Dans le cas où le/la client.e souhaite procéder à un retrait/enlèvement de produits au dépôt de [netpet.ch](http://www.netpet.ch), il/elle est invité.e à contacter la société aux coordonnées qui figurent dans la boutique en ligne [www.netpet.ch](http://www.netpet.ch) préalablement à toute commande.

D'éventuels frais d'expédition et livraison acquittés dans le cadre d'une commande valablement effectuée dans la boutique en ligne [www.netpet.ch](http://www.netpet.ch) ne font pas l'objet d'un remboursement.

## **6. Devoir de contrôle du/de la client.e**

---

6.1 Le/la client.e s'engage à vérifier les produits livrés ou enlevés auprès du dépôt de [netpet.ch](http://netpet.ch) immédiatement après leur réception, quant à leur exactitude, leur intégralité et leur fonctionnalité.

6.2 Dans le cas d'un dommage lié au transport, une réclamation motivée doit être formulée par le/la client.e auprès du prestataire logistique dans un délai de un jour (24 heures) à compter de la distribution. La responsabilité incombe au prestataire logistique. Une information est en outre à donner à Swiss Pet Supplies Sàrl par écrit. La responsabilité de cette dernière n'est en aucune manière engagée. En l'absence d'avis du/de la client.e dans le délai précité, la livraison est réputée reçue en bonne condition, sans dommage, et acceptée en l'état.

6.3 Les erreurs de produits doivent être signalées par écrit à Swiss Pet Supplies Sàrl immédiatement après leur découverte mais au plus tard dans les 5 jours calendaires suivant la livraison. Le/la client.e se conformera aux demandes de documentation et aux instructions de Swiss Pet Supplies Sàrl dans le dossier.

6.4 Dans le cas d'un produit présentant des défauts de qualité, ces derniers doivent être signalés par écrit à Swiss Pet Supplies Sàrl immédiatement après leur découverte mais au plus tard dans les 5 jours calendaires suivant la livraison. Le/la client.e n'est pas autorisé.e à se servir d'un produit endommagé ; il/elle doit le conserver dans son emballage d'origine et le tenir à disposition de Swiss Pet Supplies Sàrl en parfait état et non utilisé. Il/elle se conformera en outre aux demandes de documentation et aux instructions de Swiss Pet Supplies Sàrl dans le dossier. Cas échéant, la responsabilité de [netpet.ch](http://netpet.ch) demeure limitée à une livraison de remplacement ou à un avoir.

## **7. Droit de retour**

---

Les commandes obligent le/la client.e à réceptionner les produits achetés ; en règle générale, celui/celle-ci ne dispose d'aucun droit de retour.

De manière exceptionnelle et à la seule discrétion de Swiss Pet Supplies Sàrl, une reprise d'un produit commandé est possible dans certains cas, toutefois uniquement dans un délai de 7 jours calendaires après sa réception, respectivement après la première présentation de l'envoi par le prestataire logistique, cas d'absence de/de la client.e donnant lieu à un avis de passage inclus, ce sous certaines conditions :

- une reprise doit, dans tous les cas, faire l'objet d'une demande écrite documentée, accompagnée d'une preuve d'achat, à l'attention de [netpet.ch](http://netpet.ch) ; elle doit obtenir l'accord de [netpet.ch](http://netpet.ch) ;
- le produit doit être dans son emballage d'origine, non ouvert et non endommagé ;
- le produit doit être neuf (non utilisé) et ne présenter aucune trace de manipulation ;
- le produit ne doit pas être exclu de tout droit de retour ; sont notamment exclus de tout droit de retour les produits sur mesure, les produits commandés spécialement, les produits personnalisés, les produits d'hygiène, les produits montés par les soins du/de la client.e (volières, cages, ...) ; les produits à prix réduit, les produits d'exposition ou les produits d'occasion sont également exclus de tout droit de retour.

Un retour de produit est réalisé aux frais et risques du/de la client.e, à l'adresse spécifiée par Swiss Pet Supplies Sàrl.

Les produits commandés et retournés en respect des conditions ci-dessus sont l'objet d'un remboursement au prix payé par le/la client.e, sous déduction d'un forfait de CHF 25.- au titre des frais de manipulation, traitement et transaction ; ce forfait est augmenté des frais effectifs

d'expédition de la commande, toutefois au minimum un montant de CHF 11.-, dans le cas où la livraison a été gratuite ; les frais d'expédition et livraison acquittés par le/la client.e à la commande ne font l'objet d'aucun remboursement.

## **8. Garantie**

---

Les produits vendus dans la boutique en ligne [www.netpet.ch](http://www.netpet.ch) bénéficient de la garantie légale du fabricant.

Le/la client.e prend note que les conditions et dispositions de garantie stipulées par chaque fabricant s'appliquent seules ; il/elle s'engage par ailleurs à respecter scrupuleusement toutes éventuelles conditions d'enregistrement de produit acheté prévues par le fabricant.

Aucune responsabilité en matière de garantie n'incombe à Swiss Pet Supplies Sàrl, qui n'est ni liée ni engagée de quelque manière et à quelconque moment. La garantie prévue par la loi est totalement exclue.

La facture ou la quittance d'achat tient lieu de bulletin de garantie.

## **9. Responsabilité**

---

Les prétentions en dommages et intérêts fondées sur l'impossibilité de la prestation, sur une violation contractuelle, sur une faute lors de la conclusion du contrat ou sur un acte illicite et dommageable sont exclues, pour autant qu'aucune erreur intentionnelle ou négligence grave n'ait été commise. La responsabilité pour des dommages indirects ou consécutifs résultant de l'utilisation, d'une erreur ou d'un défaut d'exécution est également exclue.

## **10. Propriété intellectuelle**

---

Personne n'est autorisé à utiliser, exploiter, reproduire ou diffuser, à quelque titre que ce soit, en partie ou en tout, des éléments du site ou des documentations de [netpet.ch](http://netpet.ch).

[netpet.ch](http://netpet.ch) peut autoriser, de manière spécifique, l'utilisation de certains éléments du site ou de documentations. Toutes demandes et éventuelles autorisations revêtent la forme écrite.

## **11. Protection des données**

---

Swiss Pet Supplies Sàrl attache une grande importance au respect des prescriptions en matière de protection des données lors du traitement des données clients.

De plus amples informations concernant le traitement des données clients sont disponibles dans la Déclaration de protection des données. Celle-ci fait partie intégrante et légale des présentes CGV. Ainsi, en acceptant les CGV, le/la client.e accepte également ladite Déclaration.

## **12. For juridique et droit applicable**

---

Toutes les relations juridiques entre Swiss Pet Supplies Sàrl et ses client.e.s. sont soumises exclusivement au droit suisse.

Le for juridique est à Chavornay.

## **13. Dispositions finales**

---

Si certaines dispositions des présentes CGV devaient s'avérer nulles, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée.

Version : 2023.03\_1-fr