

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente (les "**Conditions**") sont applicables entre

MARS PF France

Société par actions simplifiée immatriculée au RCS de Orléans

Dont le siège social se situe Boulevard des Chenats 45550 SAINT-DENIS DE L'HOTEL

Capital social : 403 512 580 € ; Numéro de TVA : FR14494887631

IDU : FR212375_01ZMTZ

(ci-après dénommé "MARS PF")

et

les consommateurs qui utilisent les Sites des places de marché dans lesquels MARS PF est référencé pour passer commande de produits à des fins non-professionnelles.

1. Commande, acceptation et confirmation de la commande

Vous pouvez passer une commande directement sur le Site. Une fois votre panier validé, vous devrez choisir l'adresse de livraison, et valider votre moyen de paiement, cette dernière étape formalisant le contrat de vente avec MARS PF.

MARS PF accusera réception de votre commande dès sa validation en vous envoyant un email de confirmation de commande.

Dans certains cas, notamment pour défaut de paiement, adresse erronée ou tout autre problème lié à votre compte, MARS PF se réserve le droit de bloquer votre commande jusqu'à la résolution du problème.

Toute commande peut être annulée sur le Site sans frais, avant la confirmation de votre commande par MARS PF France sur le Site.

En cas d'annulation de votre commande, nous procéderons au remboursement total de votre achat, frais de livraison inclus, en utilisant le moyen de paiement utilisé lors de votre achat. Le remboursement interviendra sous 14 jours à compter de la date d'annulation de votre commande.

2. Livraison

2.1 Conditions de livraison

Vos commandes seront livrées en France métropolitaine ainsi que, pour les places de marché qui l'autorisent, dans les îles françaises : Corse, Île de Ré, Île de Bréhat, Île d'Ouessant, Île Molène, Île de Batz, Belle Île en mer, Groix, Île aux Moines, Île de Noirmoutier et l'Île d'Yeu selon les conditions énoncées ci-dessous :

Une seule condition de livraison est possible :

- La livraison standard à domicile en J+1 pour les régions Île de France, Nord, Centre, Ouest, Est et Sud Est ; en J+2 pour la région Sud-Ouest. Cette livraison est offerte pour une commande supérieure à 25€ frais de port exclus. Dans le cas où votre commande est inférieure à 25€ frais de port exclus, les frais de livraison sont de 6,99€ à la charge du consommateur

Toutefois, lorsqu'une place de marché autorise les livraisons en direction de la Corse et des îles du littoral, celles-ci seront payantes à hauteur de 17,99€ TTC par colis pour une commande supérieure à 25€ TTC frais de port exclus. Dans le cas où votre commande est inférieure à 25€ TTC frais de port exclus, les frais de livraison sont de 24,99€ TTC à la charge du consommateur.

Les codes postaux considérés comme des îles du littoral et la Corse sont : 17111, 17123, 17190, 17310, 17370, 17480, 17410, 17550, 17580, 17590, 17630, 17650, 17670, 17740, 17840, 17880, 17940, 20000, 22870, 29242, 29253, 29259, 2990, 56360, 56590, 56780, 56840, 85350.

Les livraisons en direction des zones difficiles d'accès et zones montagneuses seront payantes à hauteur de 6,99€ TTC par colis pour une commande supérieure à 25€ TTC frais de port exclus. Dans le cas où votre commande est inférieure à 25€ TTC frais de port exclus, les frais de livraison sont de 9,99€ TTC à la charge du consommateur.

Les codes postaux considérés comme des zones difficiles d'accès et zones montagneuses sont : 04120, 04140, 04170, 04240, 04260, 04330, 04370, 04400, 04510, 04540, 04850, 05110, 05120, 05130, 05300, 05310, 05500, 05700, 05800, 05100, 05150, 05160, 05170, 05200, 05220, 05240, 05250, 05260, 05290, 05320, 05330, 05340, 05350, 05400, 05460, 05470, 05560, 05600, 09300, 09140, 09110, 09460, 31110, 38250, 38112, 38580, 38750, 38860, 38700, 38190, 38350, 38410, 64440, 64490, 64560, 64570, 65110, 651700, 65200, 65240, 65400, 65510, 65710, 66210, 66760, 66800, 73110, 73120, 73130, 73140, 73150, 73160, 73170, 73190, 73210, 73220, 73230, 73250, 73260, 73270, 73300, 73320, 73340, 73350, 73390, 73400, 73440, 73450, 73460, 73470, 73500, 73530, 73550, 73590, 73600, 73620, 73630, 73640, 73710, 73720, 73870, 74110, 74120, 74170, 74220, 83830, 83530, 83111, 06530, 74230, 74260, 74310, 74340, 74350, 74360, 74390, 74400, 74400, 74420, 74430, 74440, 74450, 7470, 74480, 25120, 74660, 74740, 74920, 04200, 04160, 04300, 04700, 04600, 04360, 04310, 04130, 83560, 83630, 83690, 83840, 83440, 06750, 06620, 06140, 06910, 06710, 06470, 06420, 06450, 06380, 06410, 06390, 06540, 06430, 84390, 25140, 25240, 25370, 25450, 25500, 25650, 30570, 39220, 39310, 39400, 63113, 63210, 63240, 63610, 63660, 63890, 63840, 63850, 68140, 68610, 68650, 88310, 88340, 88370, 88400, 90200.

MARS PF et ses prestataires feront leurs meilleurs efforts pour garantir le respect de ces délais.

L'enregistrement des commandes pour une expédition le jour même s'arrête à 14h.

Si le jour d'enregistrement de la commande ou le dernier jour du délai de livraison tombent un samedi, un dimanche ou un jour férié, la livraison sera automatiquement reportée au jour ouvrable suivant.

Nous vous offrons le service Predict de livraison sur rendez-vous pour la France métropolitaine. La Corse et les îles du littoral ne sont pas incluses dans ce service.

Vous avez la possibilité de choisir un créneau de livraison sur 3 heures parmi une liste proposée par notre partenaire de livraison DPD.

Vous avez également la possibilité de reprogrammer vos livraisons en cas d'absence et choisir la mise à disposition en point relais, la livraison à une autre adresse, la livraison à un voisin, le retrait en agence DPD, la livraison sur le lieu de travail et la livraison à une autre date.

Pour bénéficier du service de livraison Predict, lors d'une commande, vous devez inscrire votre numéro de téléphone portable et votre email dans les champs prévus à cet effet sur le Site. Une fois votre commande préparée et prête à être expédiée, vous recevrez un SMS de la part de DPD vous proposant des dates et créneaux horaires.

En cas d'absence de votre domicile lors de la première livraison, le colis sera déposé automatiquement au point relais le plus proche. Il ne sera alors plus possible de demander une livraison à votre domicile.

Tous les produits achetés auprès de MARS PF sont livrés aux consommateurs par l'intermédiaire d'une société de transport. Tout risque de perte ou d'endommagement des produits est transféré au consommateur au moment où il ou un tiers désigné par lui, et autre que notre transporteur, prend physiquement possession des produits.

Si les produits que vous avez achetés ne peuvent vous être livrés malgré trois tentatives (y compris la livraison à domicile, le contact par téléphone ou par courriel, etc.), votre commande sera annulée et le montant que vous avez payé sera remboursé via le moyen de paiement utilisé lors de votre commande.

2.2 Retard de livraison

Tout retard de livraison de notre fait sera porté à la connaissance du consommateur au moyen des coordonnées qu'il aura fournies. De ce fait, le consommateur devra au préalable s'assurer de l'exactitude et l'exhaustivité des informations transmises.

3. Prix et paiement

Vous pouvez effectuer le paiement de vos commandes par le mode de paiement de votre choix selon les options proposées par le Site.

Le paiement doit être effectué en Euros. Tous les prix affichés sur le Site sont en Euros et incluent le montant de la TVA applicable en France.

4. Promotions et coupons

Si un code de promotion/coupon est utilisé, le code déterminé pour l'offre concernée doit être saisi dans le champ "Code de promotion" lors de la commande sur le Site et le coupon doit être valable pour ladite commande. Les codes de promotion ou les coupons peuvent être cumulés avec d'autres promotions ou coupons (sous réserve du respect des contraintes législatives en vigueur); un seul code de promotion et un seul code de coupon peuvent être utilisés par transaction et le montant de cette promotion et de ce coupon est déduit du solde du panier

d'achat. Sauf indication contraire dans les conditions de l'offre, les coupons de réduction en ligne ne sont pas valables dans les points de vente où les produits MARS PF sont vendus.

5. Garanties

Nous sommes tenus des défauts de conformité du bien conformément aux articles L. 217-4 (et suivants) du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 (et suivants) du Code civil.

- **Garantie légale de conformité**

Vous bénéficiez d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir sur le fondement de la garantie légale.

En cas de défaut de conformité, vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, conformément à l'article L. 217-9 du Code de la consommation. Nous pouvons cependant choisir de ne pas procéder selon votre choix si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur des biens ou de l'importance du défaut.

En cas de défaut de conformité, vous pouvez choisir entre le remboursement ou le remplacement du bien, conformément à l'article L. 217-9 du Code de la consommation.

Dans cette situation, une étiquette d'expédition pré-payée vous sera envoyée par notre service consommateur sur la messagerie du Site. Vous pourrez déposer le colis à La Poste ou en point relais.

Si vous avez choisi le remboursement du produit, celui-ci interviendra dans un délai de 14 jours.

Si vous avez choisi le remplacement du produit, celui-ci vous sera expédié gratuitement dans un délai de 7 jours selon la disponibilité de ce dernier.

- **Garantie contre les défauts de la chose vendue**

Vous pouvez également exercer la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue telle que prévue par l'article 1641 du Code civil

Dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

6. Droit de rétractation

6.1 Qu'est-ce que le droit de rétraction ?

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, vous avez le droit de vous rétracter de votre commande sans avoir à donner de motif et sans pénalités, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception des produits objets de votre commande, par vous ou par un tiers désigné par vous.

6.2 Cas où le droit de rétractation ne peut être exercé :

L'exercice du droit de rétractation est exclu pour les produits suivants :

- Les produits susceptibles de se périmer rapidement ou de se détériorer rapidement ;

- Les produits que vous avez descellé après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ; et
- Les produits qui, après avoir été livrés et de par leur nature sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles.

6.3 Conditions d'exercice du droit de rétractation (lorsqu'applicable) :

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez notifier votre décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par l'intermédiaire du Site dans un délai de quatorze (14) jours.

Formulaire de rétractation			
Je/nous [*] vous notifie/notifions [*] par la présente ma/notre [*] rétractation du contrat portant sur la vente du bien [NOM du produit]: ci-dessous :			
Commandé le (*)/reçu le (*) :			
Nom	du	(des)	consommateur(s) :
Adresse	du	(des)	consommateur(s) :
Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)			:
Date	:		
(*) Rayez la mention inutile.			
Pour respecter ce délai de rétractation, il suffit que vous nous envoyiez votre demande de rétractation avant l'expiration de la période de rétractation.			

Une fois votre volonté de rétractation communiquée, vous devez nous retourner le produit acheté sur le Site à l'adresse initiale de l'expéditeur sans retard excessif et en tout état de cause dans un délai maximum de quatorze (14) jours après que vous nous ayez communiqué votre décision de rétractation.

L'adresse de l'expéditeur :
 FM Logistic / MARS
 ZAE le point du jour
 45170 Neuville aux Bois

Les produits doivent être renvoyés dans leur forme originale, sans utiliser ou endommager les produits, et sans compromettre leur qualité marchande. Nous n'accepterons pas le retour de produits ouverts, déballés, endommagés ou utilisés. Les frais d'expédition de retour de la commande sont à la charge de l'acheteur.

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze

(14) jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat.

Le délai dans lequel le remboursement de ce montant sera répercuté sur votre carte de crédit / débit peut varier en fonction des pratiques de votre banque, et MARS PF ne peut être tenu pour responsable à cet égard. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le produit ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

7. Limitation de la responsabilité

MARS PF ne sera pas responsable des dommages indirects qui pourraient découler de toute violation des Conditions, de tout délit ou de toute autre raison en raison de l'accès au Site, de l'utilisation du Site ou de toute autre donnée ou programme sur le Site.

MARS PF n'assume aucune responsabilité pour toute interruption des transactions effectuées via le Site, toute défaillance ou négligence qui est imputable au consommateur ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat ou à un cas de force majeure.

8. Service Client

En cas de problème avec votre commande ou de question, vous pouvez nous contacter par mail à Marspetcare@diatly.com.

9. Données personnelles

Nous pouvons collecter et traiter plusieurs catégories de données personnelles que vous nous fournissez. Nous conserverons vos données personnelles de manière sécurisée. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre Politique de confidentialité <https://www.mars.com/privacy-policy-france>.

10. Médiation

Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation relatif à la médiation des litiges de consommation, nous vous offrons un recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le médiateur que nous vous proposons est AME Médiation Consommation. Dans les cas où nous serions incapables de résoudre un différend en utilisant notre procédure interne de résolution des litiges (service client) ou si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée par notre service client, et si votre plainte a été formée il y a moins d'un an, vous pouvez adresser votre réclamation à AME Médiation Consommation par:

- internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à disposition, accompagné des documents étayant votre demande.
- courrier postal : AME Conso, 11 place Dauphine – 75001 PARIS, accompagné des documents étayant votre demande.

En toutes hypothèses, nous vous :

- ferons part de notre incapacité à résoudre le litige nous opposant, et
- fournirons à ce moment-là les informations prévues par la loi concernant notre médiateur, y compris ses coordonnées, telles qu'exposées ci-dessus.

11. Droit applicable et juridiction

En cas de litige pouvant découler des présentes Conditions et de l'utilisation du Site, les dispositions des présentes Conditions seront applicables en priorité, et si les présentes Conditions ne contiennent aucune disposition pertinente, la législation française sera applicable. Tout litige découlant de ou en relation avec ces Conditions et l'utilisation du Site sera soumis aux tribunaux français compétents.