

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## ZENVENTIS — Compléments alimentaires pour chiens

En vigueur à compter du 5 avril 2026

---

### Article 1 — Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent l'ensemble des relations contractuelles entre la société ZENVENTIS et toute personne physique ou morale (ci-après « le Client ») effectuant un achat sur le site internet <https://zenventis.fr> (ci-après « le Site »).

Les CGV s'appliquent à toutes les ventes de compléments alimentaires pour chiens et de tout autre produit commercialisé par ZENVENTIS via le Site, à l'exclusion de tout autre canal de distribution sauf mention contraire.

Toute commande passée sur le Site implique l'acceptation préalable, pleine et entière des présentes CGV par le Client. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGV avant de passer commande et les accepte sans réserve.

Les présentes CGV prévalent sur toutes conditions générales d'achat du Client, sauf dérogation expresse et écrite de ZENVENTIS.

### Article 2 — Identification du vendeur

**Dénomination :** ZENVENTIS

**Statut juridique :** Micro-entreprise (Entreprise individuelle)

**SIREN :** 939 832 838

**SIRET :** 939 832 838 00014

**Siège social :** 11 Résidence de la Baie, 22700 Saint-Quay-Perros, France

**Email :** [julian.mahe@zenventis.fr](mailto:julian.mahe@zenventis.fr)

**Site internet :** <https://zenventis.fr>

**Directeur de la publication :** MAHE Julian

**Hébergeur du site :** Godaddy

*ZENVENTIS est un opérateur du secteur de l'alimentation animale au sens du Règlement (CE) n° 767/2009 du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant la mise sur le marché et l'utilisation des aliments pour animaux. À ce titre, ZENVENTIS s'engage au respect des normes sanitaires en vigueur, à la traçabilité de ses produits et de leurs ingrédients, et à la transparence quant à l'origine et aux conditions de fabrication de ses compléments alimentaires.*

### Article 3 — Produits

#### 3.1 — Description des produits

ZENVENTIS commercialise des compléments alimentaires destinés aux chiens, notamment des compléments articulaires, des probiotiques et des multivitamines. Chaque produit fait l'objet d'une fiche descriptive détaillée sur le Site, incluant sa composition, ses indications d'utilisation, son dosage recommandé et ses éventuelles précautions d'emploi.

Les compléments alimentaires pour animaux proposés par ZENVENTIS ne sont pas des médicaments vétérinaires. Ils ne se substituent pas à un traitement vétérinaire et ne sont pas destinés à diagnostiquer, traiter, guérir ou prévenir une quelconque maladie.

### 3.2 — Précautions d'emploi

Certains produits peuvent comporter des précautions d'emploi spécifiques (chiots, femelles gestantes ou allaitantes, chiens sous traitement médicamenteux, allergies connues). Le Client est tenu de consulter attentivement la fiche produit et les indications figurant sur l'emballage avant toute utilisation. En cas de doute, il est recommandé de consulter un vétérinaire.

### 3.3 — Disponibilité et photographies

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité d'un produit après passation de commande, le Client en sera informé dans les meilleurs délais et pourra opter pour un remboursement intégral ou un échange.

Les photographies illustrant les produits sur le Site sont présentées à titre indicatif et ne constituent pas un élément contractuel. Des différences mineures peuvent exister entre la photographie et le produit livré (couleur, packaging).

ZENVENTIS se réserve le droit de modifier son catalogue de produits à tout moment, sans préavis et sans engager sa responsabilité.

## Article 4 — Prix

Les prix des produits sont indiqués en euros (€), toutes taxes comprises (TTC), hors frais de livraison. Le montant des frais de livraison est communiqué au Client avant la validation définitive de la commande.

ZENVENTIS se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Toutefois, les produits sont facturés au prix en vigueur au moment de la validation de la commande par le Client.

En cas d'erreur manifeste de prix (prix dérisoire, inversion de chiffres), ZENVENTIS se réserve le droit d'annuler la commande et d'en informer le Client, même si la commande a été confirmée. Le Client pourra alors décider de maintenir sa commande au prix corrigé ou de l'annuler.

## Article 5 — Commande

### 5.1 — Processus de commande

Le Client sélectionne les produits qu'il souhaite commander et les ajoute à son panier. Après vérification du contenu du panier et des informations de livraison, le Client procède au paiement. La commande est considérée comme définitivement validée après :

- l'acceptation des présentes CGV ;
- la validation du paiement intégral.

Un email de confirmation de commande est envoyé au Client à l'adresse email renseignée lors de la commande. Cet email récapitule les produits commandés, le prix total et les modalités de livraison.

### 5.2 — Droit de refus

ZENVENTIS se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige antérieur non résolu, en cas de suspicion de fraude, ou en cas de commande manifestement anormale (quantité excessive, adresse non vérifiable).

## Article 6 — Paiement

Le paiement s'effectue en ligne, de manière sécurisée, via les moyens de paiement proposés sur le Site (carte bancaire, PayPal, et/ou tout autre moyen de paiement indiqué au moment de la commande).

Le paiement est exigible intégralement à la date de la commande. La commande n'est traitée qu'après encaissement effectif et complet du prix.

Les données de paiement sont transmises de manière cryptée via le protocole SSL et ne sont en aucun cas stockées sur les serveurs de ZENVENTIS. Le traitement des paiements est assuré par un prestataire de services de paiement agréé.

En cas de défaut de paiement, de paiement incomplet ou contesté, ZENVENTIS se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la commande.

## Article 7 — Livraison

### 7.1 — Zones de livraison

ZENVENTIS livre en France métropolitaine et dans les pays de l'Union européenne. Les frais de livraison sont calculés en fonction du poids de la commande et de la destination, et sont communiqués au Client avant la validation de la commande.

### 7.2 — Délais de livraison

Les délais de livraison estimés sont de 3 à 5 jours ouvrés pour la France métropolitaine à compter de la confirmation de commande, et de 5 à 10 jours ouvrés pour les livraisons au sein de l'Union européenne.

En tout état de cause, conformément à l'article L.216-1 du Code de la consommation, la livraison interviendra au plus tard dans un délai de trente (30) jours à compter de la validation de la commande, sauf accord particulier entre les parties sur un délai différent.

En cas de dépassement de ce délai de 30 jours, le Client pourra, après avoir enjoint ZENVENTIS d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, résoudre le contrat par email ou courrier recommandé et obtenir un remboursement intégral dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la résolution. Le Client peut également résoudre immédiatement le contrat si la date de livraison constituait une condition essentielle expressément convenue.

### 7.3 — Réception et réclamation

Le Client est tenu de vérifier l'état du colis à la réception. En cas de colis endommagé ou de produit manquant, le Client doit émettre des réserves précises et détaillées auprès du transporteur au moment de la livraison et en informer ZENVENTIS dans un délai de 48 heures suivant la réception, par email à [julian.mahe@zenventis.fr](mailto:julian.mahe@zenventis.fr), accompagné de photographies du colis et/ou des produits endommagés. Compte tenu du transfert des risques à la réception (article 7.4), tout dommage lié au transport sera pris en charge par ZENVENTIS.

### 7.4 — Transfert de propriété et des risques

Le transfert de propriété des produits au profit du Client n'est réalisé qu'après paiement complet du prix. Conformément à l'article L.216-4 du Code de la consommation, le transfert des risques de perte et de détérioration des produits intervient au moment où le Client (ou un tiers désigné par lui, autre que le transporteur) prend physiquement possession du produit. En conséquence, tout dommage survenu pendant le transport est à la charge de ZENVENTIS, sauf si le Client a lui-même choisi un transporteur non proposé par ZENVENTIS.

## Article 8 — Droit de rétractation

### 8.1 — Principe

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception des produits pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités.

### 8.2 — Modalités d'exercice

Pour exercer ce droit, le Client doit notifier sa décision de rétractation à ZENVENTIS par email à [julian.mahe@zenventis.fr](mailto:julian.mahe@zenventis.fr) ou par courrier, en utilisant le formulaire de rétractation mis à disposition ou par toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant la volonté de se rétracter.

### 8.3 — Conditions de retour

Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine, non ouverts, non utilisés et en parfait état, dans un délai maximum de quatorze (14) jours suivant la notification de la rétractation.

Les frais de retour sont à la charge du Client, sauf en cas d'erreur imputable à ZENVENTIS (produit non conforme, produit défectueux, erreur de livraison).

### 8.4 — Exclusions

Conformément à l'article L.221-28, 5° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les produits descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé. En pratique, cette exclusion concerne les compléments alimentaires pour chiens dont le scellé de sécurité (opercule, film plastique, bouchon de sécurité, sachet thermoscellé) a été retiré ou brisé après la livraison. Un produit dont l'emballage extérieur (carton, boîte) a été ouvert pour vérifier le contenu, mais dont le scellé intérieur de protection est resté intact, reste éligible au droit de rétractation.

### 8.5 — Remboursement

En cas de rétractation valide, ZENVENTIS procédera au remboursement de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison initiaux (limités au coût de la livraison standard), dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la réception des produits retournés ou de la preuve d'expédition par le Client. Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande.

## Article 9 — Garanties légales

### 9.1 — Garantie légale de conformité

Conformément aux articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation, ZENVENTIS est tenue de livrer un produit conforme au contrat. Le Client bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du produit pour agir en garantie de conformité.

En cas de défaut de conformité, le Client pourra choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation. Si ces deux options sont impossibles, le Client pourra retourner le produit et obtenir un remboursement intégral ou garder le produit et obtenir une réduction du prix.

### 9.2 — Garantie légale des vices cachés

Conformément aux articles 1641 à 1649 du Code civil, le Client peut également agir au titre de la garantie des vices cachés si les défauts non apparents au moment de l'achat rendent le produit

impropre à l'usage auquel il est destiné, ou diminuent tellement cet usage que le Client ne l'aurait pas acquis ou en aurait donné un moindre prix s'il les avait connus.

Cette action doit être intentée dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.

## Article 10 — Responsabilité

Les produits commercialisés par ZENVENTIS sont des compléments alimentaires pour chiens et ne se substituent en aucun cas à l'avis d'un professionnel vétérinaire. Le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait des produits.

ZENVENTIS ne saurait être tenue responsable :

- des dommages résultant d'une utilisation non conforme aux recommandations figurant sur la fiche produit ou sur l'emballage ;
- des dommages résultant du non-respect des dosages recommandés ;
- des dommages résultant de l'administration des produits à un animal présentant des contre-indications connues ;
- des réactions individuelles ou allergiques propres à chaque animal ;
- de l'indisponibilité temporaire du Site pour des raisons de maintenance ou de force majeure ;
- des dommages indirects, pertes de données ou manque à gagner résultant de l'utilisation du Site.

La responsabilité de ZENVENTIS est en tout état de cause limitée au montant de la commande concernée, sauf en cas de faute lourde, de dol ou d'atteinte aux droits fondamentaux du consommateur, pour lesquels aucune limitation de responsabilité ne saurait être opposée au Client.

Le Client s'engage à utiliser les produits conformément aux indications fournies et à consulter un vétérinaire avant toute administration si son animal est sous traitement médicamenteux, en gestation, en période d'allaitement, ou s'il présente des problèmes de santé particuliers.

## Article 11 — Force majeure

ZENVENTIS ne pourra être tenue responsable de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations si cette inexécution est provoquée par un événement constitutif de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil, notamment en cas de catastrophe naturelle, pandémie, grève, incendie, inondation, guerre, pénurie de matières premières, restriction gouvernementale, ou défaillance du réseau de transport ou de télécommunications.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, l'exécution des obligations de ZENVENTIS sera suspendue. Si l'événement perdure au-delà de trente (30) jours, chaque partie pourra résilier la commande sans indemnité.

## Article 12 — Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments du Site (textes, images, photographies, vidéos, logos, marques, icônes, éléments graphiques, bases de données, logiciels) sont la propriété exclusive de ZENVENTIS ou de ses partenaires et sont protégés par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, adaptation, dénaturation, totale ou partielle, du Site ou de son contenu, par quelque procédé que ce soit et sur quelque support que ce soit, est strictement interdite sans l'autorisation écrite préalable de ZENVENTIS.

Toute exploitation non autorisée du Site ou de son contenu sera considérée comme constitutive d'une contrefaçon et poursuivie conformément aux dispositions des articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

## Article 13 — Données personnelles et protection de la vie privée

### 13.1 — Responsable du traitement

ZENVENTIS, en tant que responsable du traitement, collecte et traite les données personnelles du Client dans le respect du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (Règlement Général sur la Protection des Données — RGPD) et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (Loi Informatique et Libertés).

### 13.2 — Données collectées et finalités

Les données personnelles collectées (nom, prénom, adresse postale, adresse email, numéro de téléphone, données de paiement) sont nécessaires au traitement des commandes, à la livraison des produits, à la gestion de la relation client et, le cas échéant, à l'envoi de communications commerciales avec le consentement préalable du Client.

### 13.3 — Base légale

Le traitement des données est fondé sur l'exécution du contrat de vente (article 6.1.b du RGPD), le respect d'obligations légales (article 6.1.c) et, pour les communications commerciales, le consentement du Client (article 6.1.a).

### 13.4 — Durée de conservation

Les données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et au respect des obligations légales, notamment comptables et fiscales (jusqu'à 10 ans après la dernière commande pour les données de facturation).

### 13.5 — Droits du Client

Conformément au RGPD, le Client dispose des droits suivants : droit d'accès, de rectification, d'effacement (« droit à l'oubli »), de limitation du traitement, de portabilité des données, d'opposition au traitement et de retrait du consentement.

Ces droits peuvent être exercés par email à l'adresse : [julian.mahe@zenventis.fr](mailto:julian.mahe@zenventis.fr). ZENVENTIS s'engage à répondre dans un délai maximum de trente (30) jours.

Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) — [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

### 13.6 — Cookies

Le Site utilise des cookies aux fins de fonctionnement du site, de mesure d'audience et d'amélioration de l'expérience utilisateur. Le Client est informé de l'utilisation de cookies lors de sa première visite et peut paramétrer ses préférences à tout moment. Pour plus d'informations, le Client est invité à consulter la Politique de Cookies accessible sur le Site.

### 13.7 — Transfert de données

Les données personnelles ne sont pas transférées en dehors de l'Union européenne. Si un tel transfert devait avoir lieu, il serait effectué dans le respect des garanties appropriées prévues par le RGPD (clauses contractuelles types, décision d'adéquation).

## Article 14 — Newsletter et communications commerciales

Le Client peut, lors de sa commande ou via le Site, consentir à recevoir la newsletter et les offres commerciales de ZENVENTIS. Ce consentement est libre, spécifique et peut être retiré à tout moment

via le lien de désinscription présent dans chaque communication ou par email à [julian.mahe@zenventis.fr](mailto:julian.mahe@zenventis.fr).

## Article 15 — Réclamations et service client

Pour toute question, réclamation ou demande d'information relative à une commande ou aux produits, le Client peut contacter le service client de ZENVENTIS :

**Par email :** [julian.mahe@zenventis.fr](mailto:julian.mahe@zenventis.fr)

**Par courrier :** ZENVENTIS — 11 Résidence de la Baie, 22700 Saint-Quay-Perros, France

ZENVENTIS s'engage à accuser réception de toute réclamation dans un délai de 48 heures ouvrées et à y apporter une réponse dans un délai raisonnable.

## Article 16 — Modification des CGV

ZENVENTIS se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables à une commande sont celles en vigueur à la date de validation de ladite commande par le Client.

Les CGV modifiées sont publiées sur le Site et entrent en vigueur dès leur mise en ligne. Il est conseillé au Client de consulter régulièrement les CGV.

## Article 17 — Médiation et règlement des litiges

### 17.1 — Règlement amiable

En cas de litige relatif aux présentes CGV, le Client est invité à contacter en premier lieu le service client de ZENVENTIS afin de rechercher une solution amiable.

### 17.2 — Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. ZENVENTIS garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

**Le médiateur de la consommation désigné par ZENVENTIS est :**

**Nom complet :** CM2C — Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

**Adresse :** 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

**Site :** [www.cm2c.net](http://www.cm2c.net)

**Email :** [cm2c@cm2c.net](mailto:cm2c@cm2c.net)

*Cette information est communiquée conformément à l'obligation légale d'information prévue aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation. L'absence de désignation d'un médiateur est passible d'une amende administrative pouvant atteindre 3 000 euros pour une personne physique (article L.641-1 du Code de la consommation).*

Le Client peut également recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) mise en place par la Commission européenne, accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

### 17.3 — Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont régies par le droit français. En cas de litige persistant et à défaut de résolution amiable ou de médiation, les tribunaux français seront seuls compétents, conformément aux règles de compétence territoriale en vigueur.

## **Article 18 — Dispositions diverses**

### **18.1 — Nullité partielle**

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGV venait à être déclarée nulle ou inapplicable en vertu d'une loi, d'un règlement ou d'une décision de justice, elle sera réputée non écrite, sans affecter la validité des autres stipulations.

### **18.2 — Non-renonciation**

Le fait pour ZENVENTIS de ne pas exercer un droit ou de ne pas exiger l'exécution d'une obligation prévue par les présentes CGV ne constitue pas une renonciation à ce droit ou à cette obligation.

### **18.3 — Intégralité**

Les présentes CGV, ainsi que le récapitulatif de commande et la confirmation de commande, constituent l'intégralité de l'accord entre ZENVENTIS et le Client relatif à l'objet des présentes.

## ANNEXE — FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

---

*(À compléter et à renvoyer uniquement si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation)*

À l'attention de :

**ZENVENTIS — 11 Résidence de la Baie, 22700 Saint-Quay-Perros**

**Email : [julian.mahe@zenventis.fr](mailto:julian.mahe@zenventis.fr)**

Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du/des produit(s) (\*) ci-dessous :

Produit(s) concerné(s) : \_\_\_\_\_

Commandé(s) le : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Reçu(s) le : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Nom du (des) consommateur(s) : \_\_\_\_\_

Adresse du (des) consommateur(s) : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification sur papier) :

*(\*) Rayez la mention inutile.*