

POLITIQUE DE REMBOURSEMENT ET CONDITIONS DE RETOUR

ZENVENTIS — Compléments alimentaires pour chiens

En vigueur à compter du 5 avril 2026

Préambule

La présente Politique de Remboursement et Conditions de Retour (ci-après « la Politique ») a pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles les clients (ci-après « le Client » ou « les Clients ») de ZENVENTIS peuvent solliciter un remboursement ou un retour de produit(s) commandé(s) sur le site internet <https://zenventis.fr> (ci-après « le Site »).

Cette Politique s'inscrit dans le cadre des dispositions du Code de la consommation français, notamment les articles L.221-18 à L.221-28 relatifs au droit de rétractation, les articles L.217-3 à L.217-20 relatifs à la garantie légale de conformité, et les articles 1641 à 1649 du Code civil relatifs à la garantie des vices cachés.

La présente Politique complète les Conditions Générales de Vente (CGV) de ZENVENTIS, auxquelles elle est rattachée. En cas de contradiction entre la présente Politique et les CGV, les dispositions les plus favorables au Client consommateur s'appliqueront, dans les limites autorisées par la loi.

ZENVENTIS est une 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

Article 1 — Champ d'application

1.1 — Produits concernés

La présente Politique s'applique à l'ensemble des produits commercialisés par ZENVENTIS sur le Site, à savoir les aliments complémentaires destinés aux chiens et chats, incluant notamment les compléments articulaires, les probiotiques, les compléments pour la relaxation et les multivitamines.

1.2 — Clients concernés

La présente Politique s'applique à tout Client ayant passé commande sur le Site, qu'il s'agisse d'un consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation (personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole) ou d'un professionnel.

Certaines dispositions de la présente Politique, notamment celles relatives au droit de rétractation et à la médiation de la consommation, sont réservées aux Clients consommateurs.

1.3 — Territoires concernés

La présente Politique s'applique aux commandes livrées en France métropolitaine et dans les pays de l'Union européenne. Pour les commandes livrées dans l'Union européenne hors France, les dispositions du droit français s'appliquent, sans préjudice des dispositions impératives du droit local du pays de résidence du Client qui pourraient offrir une protection plus favorable.

Article 2 — Droit de rétractation

2.1 — Principe et délai

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 pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités, à l'exception des frais de retour.

Ce délai court à compter du lendemain de la réception du ou des produit(s) par le Client ou par un tiers désigné par lui (autre que le transporteur). En cas de commande portant sur plusieurs produits livrés séparément, le délai court à compter de la réception du dernier produit.

2.2 — Modalités d'exercice

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier à ZENVENTIS sa décision de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Cette notification peut être effectuée :

Par email : à l'adresse julian.mahe@zenventis.fr, en indiquant clairement l'objet « Rétractation — Commande n° [numéro de commande] » ;

Par courrier postal : à l'adresse ZENVENTIS — 11 Résidence de la Baie, 22700 Saint-Quay-Perros, France ;

Via le formulaire de rétractation : reproduit en annexe de la présente Politique, dûment complété et signé.

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans le délai imparti pèse sur le Client. Il est donc recommandé d'utiliser un moyen permettant de conserver une trace de la notification (email avec accusé de réception, courrier recommandé avec accusé de réception).

2.3 — Conditions de retour du produit

Le Client dispose d'un délai supplémentaire de quatorze (14) jours à compter de la notification de sa rétractation pour retourner le ou les produit(s) à ZENVENTIS.

Les produits retournés doivent impérativement :

- être dans leur emballage d'origine, intact et non descellé ;
- ne pas avoir été ouverts, utilisés, entamés ou endommagés par le Client ;
- être accompagnés de l'ensemble des accessoires, notices et documents éventuellement fournis ;
- être expédiés de manière sécurisée (colis protégé, suivi de livraison recommandé).

Important : ZENVENTIS se réserve le droit de refuser un retour ou de déduire du montant du remboursement une somme correspondant à la dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit.

2.4 — Exclusions du droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas 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 animale. Cette exclusion concerne notamment les aliments complémentaires dont l'emballage scellé (opercule, film plastique, bouchon de sécurité) a été ouvert ou retiré après la livraison ;

- les produits susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement ;
- les produits confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés.

En pratique : si vous avez reçu un aliment complémentaire et que vous avez retiré l'opercule de sécurité ou ouvert le sachet scellé, le droit de rétractation ne pourra plus être exercé. ZENVENTIS vous invite à vérifier que le produit correspond à vos attentes avant d'ouvrir l'emballage scellé.

2.5 — Frais de retour

Les frais de retour sont à la charge du Client, sauf dans les cas suivants où ZENVENTIS prend en charge les frais de retour :

- erreur de ZENVENTIS dans la préparation de la commande (produit différent de celui commandé) ;
- produit livré défectueux, endommagé ou non conforme à la description ;
- produit livré avec un défaut de fabrication apparent.

Dans ces cas, ZENVENTIS fournira au Client une étiquette de retour prépayée ou procédera au remboursement des frais d'expédition de retour sur présentation du justificatif.

2.6 — Adresse de retour

Les produits doivent être retournés à l'adresse suivante :

ZENVENTIS — Retours

11 Résidence de la Baie

22700 Saint-Quay-Perros, France

Tout colis retourné sans notification préalable de rétractation ou à une adresse différente ne pourra être traité et sera retourné au Client à ses frais.

Article 3 — Remboursement suite à rétractation

3.1 — Montant du remboursement

En cas de rétractation valide, ZENVENTIS remboursera au Client la totalité des sommes versées au titre de la commande concernée, y compris les frais de livraison initiaux (limités au mode de livraison standard le moins coûteux proposé par ZENVENTIS). Si le Client a choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode standard, le surcoût de livraison restera à sa charge.

3.2 — Délai de remboursement

Conformément à l'article L.221-24 du Code de la consommation, ZENVENTIS procédera au remboursement dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la date de réception du ou des produit(s) retourné(s), ou de la réception de la preuve d'expédition du retour par le Client (la date la plus proche étant retenue).

ZENVENTIS pourra différer le remboursement jusqu'à la réception effective des produits retournés ou jusqu'à ce que le Client ait fourni la preuve de l'expédition de ceux-ci, la date la plus proche étant retenue.

3.3 — Moyen de remboursement

Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors de la commande initiale, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen de remboursement. En aucun cas, le remboursement ne donnera lieu à des frais supplémentaires pour le Client.

3.4 — Remboursement partiel

ZENVENTIS se réserve le droit de procéder à un remboursement partiel si :

- le produit retourné a été déprécié en raison de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement ;
- le produit retourné est incomplet (accessoires, notice, emballage manquants) ;
- le produit retourné présente des traces d'utilisation manifestes.

Le montant de la déduction sera calculé en fonction de la dépréciation constatée et sera communiqué au Client avant le remboursement. En cas de désaccord, le Client pourra demander la restitution du produit à ses frais.

Article 4 — Produit défectueux, non conforme ou endommagé

4.1 — Signalement

Si le Client constate à la réception de sa commande que le ou les produit(s) livré(s) sont défectueux, non conformes à la commande ou endommagés lors du transport, il doit en informer ZENVENTIS dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de quarante-huit (48) heures suivant la réception, par email à julian.mahe@zenventis.fr.

Le Client devra fournir les éléments suivants :

- le numéro de commande ;
- une description précise du problème constaté ;
- des photographies du produit et de l'emballage montrant clairement le défaut, la non-conformité ou les dommages ;
- le cas échéant, une copie du bon de livraison ou du bordereau de transport mentionnant les réserves émises.

4.2 — Colis endommagé lors du transport

En cas de colis visiblement endommagé à la réception, le Client est invité à :

- émettre des réserves détaillées et précises sur le bon de livraison du transporteur au moment de la réception ;
- refuser le colis si les dommages sont importants ;
- photographier l'état du colis avant et après ouverture ;
- contacter ZENVENTIS dans les 48 heures.

Après vérification des éléments fournis par le Client, ZENVENTIS procédera, selon le choix du Client :

- au **renvoi d'un produit identique** : le Client retourne le produit endommagé à ZENVENTIS (frais de retour pris en charge par ZENVENTIS), et un nouveau produit identique est expédié dans les meilleurs délais ;

- au **remboursement intégral** : si le Client ne souhaite pas de remplacement, ZENVENTIS procédera au remboursement intégral (produit + frais de livraison) dans un délai de quatorze (14) jours.

4.3 — Produit non conforme à la commande

Si le Client reçoit un produit différent de celui qu'il a commandé (erreur de référence, erreur de quantité, produit manquant), ZENVENTIS s'engage à :

- expédier le produit correct dans les meilleurs délais, sans frais supplémentaires ;
- prendre en charge les frais de retour du produit erroné (étiquette de retour prépayée ou remboursement des frais sur justificatif) ;
- ou, si le Client le préfère, procéder au remboursement intégral de la commande.

4.4 — Produit défectueux (défaut de fabrication)

Si le produit présente un défaut de fabrication, ZENVENTIS s'engage à :

- remplacer le produit défectueux par un produit identique en parfait état, frais de retour et de réexpédition à la charge de ZENVENTIS ;
- ou, si le remplacement est impossible (rupture de stock), procéder au remboursement intégral du produit, des frais de livraison et des frais de retour engagés par le Client.

Dans tous les cas prévus au présent article 4, les frais de retour sont intégralement pris en charge par ZENVENTIS. Le Client n'a aucun frais à avancer si ZENVENTIS lui fournit une étiquette de retour prépayée.

Article 5 — Garantie légale de conformité

5.1 — Cadre légal

Conformément aux articles L.217-3 à L.217-20 du Code de la consommation, tels que modifiés par l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021 applicable depuis le 1er janvier 2022, ZENVENTIS est tenue de livrer un produit conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance.

5.2 — Présomption de défaut de conformité

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre (24) mois à compter de la délivrance du produit sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire apportée par ZENVENTIS.

S'agissant de compléments alimentaires ayant une date de péremption, cette présomption s'applique dans la limite de la date limite d'utilisation optimale (DLUO) ou de la date de durabilité minimale (DDM) du produit.

5.3 — Droits du Client

En cas de défaut de conformité dûment constaté, le Client peut choisir entre :

- le remplacement du produit par un produit identique et conforme ;
- le remboursement intégral du prix du produit.

Si le remplacement est impossible (produit en rupture de stock définitive, arrêt de commercialisation), ZENVENTIS procédera au remboursement intégral du produit non conforme.

Le Client peut également choisir de conserver le produit non conforme et de se faire rembourser une partie du prix, proportionnelle au défaut de conformité constaté.

5.4 — Frais

Le remplacement ou le remboursement au titre de la garantie légale de conformité s'effectue sans aucun frais pour le Client (ni frais de retour, ni frais de réexpédition, ni frais de dossier).

5.5 — Textes de référence

Le Client est informé qu'il peut prendre connaissance des textes relatifs à la garantie légale de conformité sur le site de Légifrance (www.legifrance.gouv.fr), notamment les articles L.217-3 à L.217-20 du Code de la consommation.

Article 6 — Garantie des vices cachés

6.1 — Cadre légal

Conformément aux articles 1641 à 1649 du Code civil, le Client peut agir au titre de la garantie des vices cachés si le produit présente un défaut caché, non apparent au moment de l'achat, qui le rend impropre à l'usage auquel il est destiné ou qui diminue tellement cet usage que le Client ne l'aurait pas acquis, ou en aurait donné un moindre prix, s'il avait connu ce défaut.

6.2 — Délai d'action

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par le Client dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.

6.3 — Droits du Client

Le Client qui agit en garantie des vices cachés peut choisir entre :

- rendre le produit et se faire restituer le prix intégralement (action rédhibitoire) ;
- garder le produit et se faire rendre une partie du prix (action estimatoire), déterminée par expertise si nécessaire.

6.4 — Application aux compléments alimentaires pour chiens

S'agissant d'aliments complémentaires pour animaux, un vice caché pourrait par exemple consister en la présence d'un ingrédient non déclaré sur l'étiquette, un dosage réel significativement différent de celui annoncé, ou la présence de contaminants non détectables par le consommateur à l'achat.

Dans un tel cas, ZENVENTIS s'engage à traiter la réclamation avec la plus grande diligence et à procéder au remboursement intégral ou au remplacement du produit, indépendamment de tout recours que ZENVENTIS pourrait exercer contre son propre fournisseur ou fabricant.

Article 7 — Procédures de remboursement — Tableau récapitulatif

Le tableau ci-dessous récapitule les différentes situations de remboursement, les conditions applicables et les délais de traitement :

Situation 1 : Rétractation (produit non ouvert)

Délai pour agir : 14 jours calendaires à compter de la réception

Conditions : Produit non descellé, emballage d'origine intact

Frais de retour : À la charge du Client

Remboursement : Intégral (produit + livraison standard) sous 14 jours

Situation 2 : Produit endommagé pendant le transport

Délai pour agir : 48 heures après réception

Conditions : Photographies du colis et du produit, réserves au transporteur recommandées

Frais de retour : À la charge de ZENVENTIS

Remboursement : Remplacement ou remboursement intégral sous 14 jours

Situation 3 : Erreur de commande (produit incorrect)

Délai pour agir : 48 heures après réception

Conditions : Justificatif de la non-conformité avec la commande

Frais de retour : À la charge de ZENVENTIS

Remboursement : Renvoi du bon produit ou remboursement intégral sous 14 jours

Situation 4 : Produit défectueux (défaut de fabrication)

Délai pour agir : Dans les meilleurs délais, au plus tard 24 mois (garantie conformité)

Conditions : Description et photos du défaut

Frais de retour : À la charge de ZENVENTIS

Remboursement : Remplacement ou remboursement intégral sous 14 jours

Situation 5 : Vice caché

Délai pour agir : 2 ans à compter de la découverte du vice

Conditions : Preuve du vice caché

Frais de retour : À la charge de ZENVENTIS

Remboursement : Restitution intégrale du prix ou réduction de prix

Situation 6 : Non-livraison ou retard excessif (> 15 jours ouvrés)

Délai pour agir : À tout moment après le délai de livraison annoncé + 15 jours ouvrés

Conditions : Mise en demeure par email ou courrier recommandé

Frais de retour : Non applicable

Remboursement : Intégral sous 14 jours à compter de l'annulation

Article 8 — Cas particuliers

8.1 — Commande partiellement défectueuse

Si une commande comporte plusieurs produits et qu'un seul d'entre eux est défectueux ou non conforme, le remboursement ou le remplacement portera uniquement sur le produit concerné. Les autres produits de la commande ne sont pas affectés.

8.2 — Produit dont la date de péremption est proche

Si le Client reçoit un produit dont la date de durabilité minimale (DDM) est inférieure à trois (3) mois à compter de la date de réception, il peut contacter ZENVENTIS pour signaler cette situation. ZENVENTIS examinera la demande au cas par cas et pourra proposer un remplacement ou un geste commercial.

8.3 — Allergie ou réaction indésirable chez l'animal

Les aliments complémentaires pour chiens commercialisés par ZENVENTIS sont formulés conformément aux réglementations en vigueur. Toutefois, chaque animal pouvant présenter des sensibilités individuelles, ZENVENTIS ne peut garantir l'absence de réaction chez tout animal.

En cas de réaction indésirable constatée chez l'animal après administration d'un produit ZENVENTIS :

- cessez immédiatement l'administration du produit ;
- consultez un vétérinaire dans les meilleurs délais ;
- contactez ZENVENTIS à julian.mahe@zenventis.fr en décrivant la réaction observée.

ZENVENTIS étudiera chaque situation individuellement. Toutefois, une réaction individuelle propre à l'animal ne constitue pas en soi un défaut de conformité au sens légal et ne donne pas automatiquement droit à un remboursement au titre de la présente Politique. ZENVENTIS pourra néanmoins, en toute bonne foi, proposer un geste commercial au Client.

Rappel important : les produits ZENVENTIS sont des aliments complémentaires et ne se substituent en aucun cas à un avis ou traitement vétérinaire. Le Client est tenu de respecter les indications d'utilisation et les précautions d'emploi figurant sur la fiche produit et sur l'emballage.

8.4 — Commande annulée avant expédition

Si le Client souhaite annuler sa commande avant qu'elle n'ait été expédiée, il peut contacter ZENVENTIS par email à julian.mahe@zenventis.fr. Si la commande n'a pas encore été remise au transporteur, ZENVENTIS procédera à l'annulation et au remboursement intégral dans un délai de quatorze (14) jours. Si la commande a déjà été expédiée, le Client devra exercer son droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article 2.

8.5 — Erreur de quantité

En cas de produit(s) manquant(s) dans le colis par rapport à la commande, ZENVENTIS s'engage à expédier le(s) produit(s) manquant(s) dans les meilleurs délais, sans frais supplémentaires pour le Client. En cas d'impossibilité, un remboursement partiel correspondant au prix du ou des produit(s) manquant(s) sera effectué.

Article 9 — Non-livraison et retard de livraison

9.1 — Retard de livraison

Les délais de livraison communiqués par ZENVENTIS sont indicatifs (3 à 5 jours ouvrés pour la France métropolitaine, 5 à 10 jours ouvrés pour l'Union européenne). En cas de dépassement du délai indicatif, le Client est invité à contacter ZENVENTIS pour obtenir des informations sur le suivi de son colis.

9.2 — Non-livraison

Si le colis n'a pas été livré dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de la commande (délai légal prévu par l'article L.216-1 du Code de la consommation), le Client peut :

- enjoindre ZENVENTIS d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, par email ou courrier ;
- si la livraison n'intervient pas dans ce délai supplémentaire, résoudre le contrat par email ou courrier recommandé ;
- obtenir le remboursement intégral de la commande dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de résolution du contrat.

Le Client peut également résoudre immédiatement le contrat, sans accorder de délai supplémentaire, lorsque la date de livraison constituait une condition essentielle du contrat ou lorsque le Client avait informé ZENVENTIS, avant la conclusion du contrat, que la livraison à une date ou dans un délai déterminé constituait une condition essentielle.

9.3 — Colis perdu par le transporteur

En cas de colis déclaré perdu par le transporteur, ZENVENTIS procédera, selon le choix du Client, à une nouvelle expédition du ou des produit(s) commandé(s) ou à un remboursement intégral, sans frais pour le Client. ZENVENTIS se chargera des démarches auprès du transporteur.

Article 10 — Modalités pratiques de remboursement

10.1 — Moyen de remboursement

Tout remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors de la transaction initiale, sauf accord exprès et préalable du Client pour un autre moyen. Ce remboursement n'occasionnera aucun frais supplémentaire pour le Client.

10.2 — Délai de traitement

Le délai de traitement d'une demande de remboursement est le suivant :

- Accusé de réception de la demande : sous 48 heures ouvrées ;
- Examen de la demande et décision : sous 5 jours ouvrés à compter de la réception de l'ensemble des éléments justificatifs ;
- Émission du remboursement : sous 14 jours maximum à compter de la validation de la demande ou de la réception des produits retournés.

Le délai effectif d'apparition du remboursement sur le compte du Client dépend de l'établissement bancaire ou du prestataire de paiement et peut varier de 2 à 10 jours ouvrés supplémentaires.

10.3 — Confirmation de remboursement

ZENVENTIS adressera au Client un email de confirmation du remboursement, indiquant le montant remboursé, le moyen de remboursement utilisé et la date d'émission du remboursement.

10.4 — Remboursement en cas de promotion ou code promo

Si le Client a bénéficié d'une réduction de prix (code promotionnel, offre spéciale, etc.) lors de sa commande, le remboursement portera sur le montant effectivement payé par le Client, c'est-à-dire

après déduction de la réduction. Le code promotionnel ne sera pas recréé, sauf décision contraire de ZENVENTIS à titre de geste commercial.

Article 11 — Prévention des abus et de la fraude

ZENVENTIS se réserve le droit de refuser un remboursement ou de suspendre le traitement d'une demande de retour en cas de :

- suspicion d'utilisation abusive ou frauduleuse du droit de rétractation (retours anormalement fréquents, produits manifestement utilisés puis retournés, etc.) ;
- produit retourné ne correspondant pas au produit initialement expédié par ZENVENTIS ;
- produit retourné volontairement endommagé ou vidé de son contenu ;
- informations fournies par le Client manifestement fausses ou trompeuses.

En cas de fraude avérée, ZENVENTIS se réserve le droit de refuser toute commande ultérieure du Client et d'engager les poursuites judiciaires appropriées.

Article 12 — Réclamation et médiation

12.1 — Réclamation auprès du service client

Pour toute réclamation relative à un remboursement ou un retour, le Client est invité à contacter en priorité le service client de ZENVENTIS :

Par email : 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 sous 48 heures ouvrées et à y apporter une réponse motivée dans un délai de dix (10) jours ouvrés.

12.2 — Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, en cas de litige non résolu après réclamation auprès du service client, le Client consommateur peut recourir gratuitement au service de médiation de la consommation. Le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation.

Le Client peut également utiliser la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Attention : conformément à la loi, la médiation est un droit du consommateur, et non une obligation. Le Client conserve à tout moment le droit de saisir directement les tribunaux compétents.

12.3 — Juridiction compétente

À défaut de résolution amiable ou de médiation, tout litige relatif à l'application ou l'interprétation de la présente Politique sera soumis aux tribunaux français compétents, conformément aux règles de compétence territoriale en vigueur. Pour le Client consommateur, le tribunal compétent est celui du lieu de son domicile ou celui du lieu de livraison effective du produit.

Article 13 — Dispositions finales

13.1 — Modification de la Politique

ZENVENTIS se réserve le droit de modifier la présente Politique à tout moment. La version applicable est celle en vigueur à la date de la commande du Client. Toute modification sera publiée sur le Site et prendra effet dès sa mise en ligne.

13.2 — Loi applicable

La présente Politique est régie par le droit français. Les dispositions du Code de la consommation, du Code civil et du Règlement (CE) n° 767/2009 relatif aux aliments pour animaux s'appliquent de plein droit.

13.3 — Nullité partielle

Si l'une quelconque des dispositions de la présente Politique venait à être déclarée nulle, illégale ou inapplicable par une juridiction compétente, cette nullité n'affecterait pas la validité des autres dispositions, qui demeureront pleinement en vigueur.

13.4 — Intégralité

La présente Politique, combinée aux Conditions Générales de Vente de ZENVENTIS, constitue l'intégralité des droits et obligations des parties en matière de remboursement et de retour des produits.

13.5 — Contact

Pour toute question relative à la présente Politique, le Client peut contacter ZENVENTIS :

Email : julian.mahe@zenventis.fr

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

Adresse postale : ZENVENTIS — 11 Résidence de la Baie, 22700 Saint-Quay-Perros, France

ANNEXE — FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation)

À l'attention de :

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

Email : julian.mahe@zenventis.fr

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

Numéro de commande : _____

Produit(s) concerné(s) : _____

Quantité(s) : _____

Date de commande : ____ / ____ / ____

Date de réception : ____ / ____ / ____

Motif de la rétractation (facultatif) : _____

Nom du (des) consommateur(s) : _____

Adresse du (des) consommateur(s) : _____

Mode de remboursement souhaité :

Même moyen de paiement que la commande initiale

Autre (préciser) : _____

Date : ____ / ____ / ____

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

() Rayez la mention inutile.*

ANNEXE 2 — FORMULAIRE DE RÉCLAMATION PRODUIT

(À utiliser en cas de produit défectueux, endommagé ou non conforme)

À l'attention de :

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

Email : julian.mahe@zenventis.fr

Numéro de commande : _____

Date de commande : ____ / ____ / ____

Date de réception : ____ / ____ / ____

Produit(s) concerné(s) : _____

Nature du problème constaté :

- Colis endommagé à la réception
- Produit différent de celui commandé
- Produit manquant dans le colis
- Produit défectueux (défaut de fabrication)
- Date de péremption dépassée ou trop proche
- Autre (préciser) : _____

Description détaillée du problème :

Photographies jointes : Oui (nombre : _____) Non

Réserves émises auprès du transporteur : Oui Non

Solution souhaitée :

- Remplacement du produit
- Remboursement intégral
- Remboursement partiel

Nom : _____

Adresse : _____

Email : _____

Téléphone (facultatif) : _____

Date : _____ / _____ / _____

Signature :