

Conditions générales de vente

- | | | |
|--|--|---|
| 1. Généralités | 8. Garanties | 14. Loi applicable |
| 2. Votre Commande | 9. Réclamation | 15. Propriété intellectuelle et Utilisation du site |
| 3. Les prix | 10. Environnement | |
| 4. Votre règlement | 11. Responsabilité | |
| 5. Votre Livraison | 12. Données personnelles | |
| 6. Retour - Echange | 13. Cookies | |
| 7. Droit de rétractation | | |

1- Généralités

L'enseigne Chien Chat et Compagnie (nom commercial) est commercialisée par correspondance et sur Internet par la société SWI SAS. Les dispositions qui suivent établissent les Conditions Générales de Vente des produits proposés sur ce site par la société SWI SAS représentée par sa directrice de la publication Sophie Willot.

Fiche d'identité de l'entreprise :

SWI SAS exerçant sous l'enseigne commerciale Chien Chat et Compagnie

Adresse : 16 Avenue Industrielle 59520 Marquette-Lez-Lille- France.

Capital social : 10 000€

N° de TVA : FR 17 791 153 083

Immatriculation en France au RCS de Lille sous le numéro 791 153 083

Téléphone :  0 970 820 536 / Allo Commande -  0 892 390 259 De 7H à 20H du lundi au samedi et de 9H à 13H le dimanche.

clients@chienchatetcompagnie.com

Assurance de responsabilité civile et commerciale souscrite auprès de GAN, n° de police = 021339786.

Les présentes conditions régissent les relations entre Chien Chat et Compagnie (nom commercial) et le Client. Ces relations concernent la vente, par le biais du site www.chienchatetcompagnie.com, des divers produits mis en ligne. Le présent site est édité par la société SWI SAS au capital social de 10 000€ immatriculée au RCS de LILLE METROPOLE sous le numéro 791 153 083, dont le siège social est 16 avenue Industrielle 59520 Marquette Lez Lille. N° d'identification à la TVA intra-communautaire : FR 17 791 153 083. Les présentes conditions générales sont conclues entre la société SWI et le Client, ci-après dénommé l'Utilisateur.

L'Utilisateur qui effectue une commande via ce site accepte expressément et sans réserve l'intégralité des présentes conditions générales. Les présentes conditions ne s'appliquent qu'aux personnes physiques majeures capables n'ayant pas la qualité de commerçant au sens du Code de Commerce et agissant pour leurs besoins personnels. Il est conseillé à l'Utilisateur de sauvegarder et/ou imprimer les présentes conditions générales sans, toutefois, les modifier. SWI se réserve le droit de modifier ou d'adapter les présentes conditions générales. En cas de modification, les conditions applicables sont celles qui étaient en vigueur au jour de la passation de la commande.

La date de mise à jour figure en tête des présentes conditions générales.

Jusqu'à la page récapitulative de son panier, le client peut modifier sa commande en cliquant sur les icônes adéquates. L'acceptation définitive s'effectue donc par la saisie des coordonnées bancaires (numéro de carte bancaire et date d'expiration) pour paiement en ligne ou par le clic sur l'icône déterminant le choix du mode de paiement retenu par le client, suivi du clic sur le bouton "je valide ma commande et je paie".

Pour le bon déroulement de la procédure, le client est tenu de fournir toutes les informations demandées sur le site et celles nécessaires à la livraison : adresse exacte, code d'accès, étage... Les informations transmises par le client sont considérées comme valant preuve des transactions conclues entre Chien Chat et Compagnie et le client.

Les articles sont proposés dans la limite des stocks disponibles à l'exception des offres évènementielles faites pour une durée déterminée. Dans ce cas, il convient au consommateur de prêter attention sur la limite de validité de l'offre dans le temps.

[Haut de page ▲](#)

2- Votre Commande

Par Internet : L'Utilisateur passe sa commande directement en choisissant ses produits sur le site www.chienchatetcompagnie.com. Il cliquera sur le produit qu'il souhaite acquérir, indiquera la quantité désirée. Il cliquera sur la case «Ajouter au panier». Enfin, il clique sur «Je valide mon panier» s'il a fini ses achats et suivra les instructions affichées à l'écran.

1. Ajout des produits dans le panier
2. Saisie des coordonnées
3. Choix du mode de livraison
4. Choix du mode de paiement
5. Page récapitulative de la commande

L'Utilisateur peut aussi effectuer une commande à partir des références de son catalogue papier. Pour cela, il devra cliquer sur «Commande rapide», indiquer la référence de l'article choisi ainsi que la quantité et procédera comme ci-dessus. Une fois la commande effectuée, l'Utilisateur recevra un courrier électronique récapitulatif de commande.

L'utilisateur peut également passer commande :

Par téléphone  0 892 390 259 De 7H à 20H du lundi au samedi et de 9H à 13H le dimanche.

Par courrier en envoyant sa commande à : Chien Chat et Compagnie – 59 685 ROUBAIX CEDEX 2

Le numéro de commande du client lui est communiqué après acceptation par la banque de la transaction. La confirmation de réception de la commande lui est envoyée aussitôt par mail. Une fois la commande enregistrée, une nouvelle confirmation sera envoyée par mail, reprenant le récapitulatif de la commande (numéro de commande, coordonnées de livraison, coordonnées de facturation, détails des produits, prix, frais de port...). Si le client a choisi un autre mode de règlement, la confirmation de sa commande lui est envoyée par mail, une fois le paiement reçu. Celle-ci reprendra le récapitulatif de la commande (numéro de commande, coordonnées de livraison, coordonnées de facturation, détails des produits, prix, frais de port...). Dans ce cas, la commande ne sera considérée effective qu'à réception du règlement du client.

[Haut de page ▲](#)

3- Les prix

Les prix sont garantis pendant la durée d'affichage des produits à l'écran (sauf en cas d'opérations spéciales), dans la limite des stocks disponibles. SWI se réserve le droit de les modifier en cas d'augmentation du taux de TVA, et en cas d'erreur typographique ou de publication manifeste. Les prix sont exprimés et payables en euros toutes taxes comprises. Les prix indiqués ne tiennent pas compte de la participation forfaitaire aux frais de traitement qui sera facturée en sus.

[Haut de page ▲](#)

4- Votre règlement

Le client peut effectuer son règlement :

- par carte bancaire : paiement en 1 fois ou 3 fois sans frais dès 75€ (Carte Bleue, Visa ou Eurocard / Mastercard).
- par chèque.

Par carte bancaire

Le paiement en ligne est immédiat et s'effectue exclusivement par carte bancaire. Les cartes CARTE BLEUE, VISA, EUROCARD/MASTERCARD sont acceptées.

Afin d'assurer la sécurité des paiements, Chien Chat et Compagnie met en œuvre tous les moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises sur le web. A ce titre, le site Internet utilise un module sécurisé de paiement type SSL (Secure Socket Layer).

Toutes les données de votre commande et de votre paiement sont envoyées de manière cryptée par le protocole SSL depuis votre ordinateur vers Chien Chat et Compagnie. Seul Chien Chat et Compagnie possède la clé de décryptage pour lire ces données et traiter votre commande.

Pour savoir à quel moment vous vous trouvez en mode sécurisé, un cadenas apparaît en bas à droite de votre écran et l'adresse du site commence par https (S pour Secured – Sécurisé).

Si votre commande atteint 75€ (hors frais d'envoi), vous pouvez régler en 3 fois sans frais par carte bancaire. Il vous suffit de renseigner les informations de votre carte à l'étape 4 "Paiement" du processus de commande. Votre carte sera débitée des 3 sommes identiques à 1 mois d'intervalle. Un tiers du montant est débité à la commande, le 2ème tiers est débité à 30 jours et le dernier tiers est débité à 60 jours après la commande.

Lorsque le client valide sa commande :

- Sa demande de paiement est routée en temps réel sur le gestionnaire de télépaiement sécurisé, celui-ci adresse une demande d'autorisation au réseau carte bancaire.
- Le gestionnaire de télépaiement vérifie la validité de la carte et délivre aussitôt un certificat électronique avec le numéro de la transaction. Dans le cas contraire (erreur de numéro, carte en opposition) celui-ci vous informe que la transaction est rejetée.

Etant dans le cadre d'un paiement par carte bancaire à distance, l'ordre de paiement peut être révoqué en cas d'utilisation frauduleuse de la carte conformément à la convention conclue entre le consommateur et son établissement bancaire. Dans tous les cas, la fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'intégralité de la dite commande conformément aux dispositions de la loi du 13 mars 2000 et vaudront exigibilité des sommes engagées par la saisie des articles figurant sur le bon de commande. Cette validation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le site.

Par chèque

Seuls les chèques libellés en euros et payables en France sont acceptés. Les titulaires d'un compte chèque français peuvent également régler par chèque bancaire ou postal libellé à l'ordre de Chien Chat et Compagnie . Le bon de commande accompagné du chèque bancaire doit être adressé à : Chien Chat et Compagnie – 59685 Roubaix Cedex 2.

Les commandes réglées par chèque sont traitées à réception du règlement du client en fonction des stocks disponibles.

[Haut de page ▲](#)

5- Votre livraison

Chien Chat et Compagnie livre en France métropolitaine uniquement (hors DOM TOM).

Une participation aux frais de traitement de votre commande vous sera demandée. Le montant de celle-ci est de 6.99€. Chien Chat et Compagnie met tout en œuvre pour que la commande soit expédiée dans le délai indiqué selon le mode de livraison choisi, sous réserve de la disponibilité du stock. L'ensemble des délais annoncés est calculé en jours ouvrés (sous réserve de validation de votre commande). La date de livraison est calculée en tenant compte des délais de préparation et d'expédition auxquels est ajouté le délai de livraison du transporteur.

Sur www.chienchatetcompagnie.com, 4 modes de livraison sont proposés :

1. la livraison classique à domicile :

La commande est envoyée à l'adresse indiquée par le client moyennant une participation forfaitaire aux frais de traitement de la commande (port, emballage, confection du colis...) de 6.99 €. Le colis est livré en colis suivi, sous 10 à 12 jours à compter de l'enregistrement de votre commande.

En cas d'absence, un avis de passage est déposé dans la boîte aux lettres. Il indique où et quand retirer le colis.

2. la livraison express à domicile :

Votre colis est expédié en 72H à l'adresse indiquée par le client moyennant un supplément de 3.50 € à la participation forfaitaire aux frais de traitement de la commande (port, emballage, confection du colis...) de 6.99 €, dans un délai maximum de 7 jours à compter de la date d'enregistrement de votre commande par Chien Chat et Compagnie.

En cas d'absence, un avis de passage est déposé dans la boîte aux lettres. Il indique où et quand retirer le colis.

Ce service est optionnel et non remboursable.

3. la livraison classique en Point Relais® :

Mondial Relay® assure la livraison sous 7 à 10 jours des colis de moins de 15kg partout en France métropolitaine et en Corse. Lorsque le colis est mis à disposition dans le Point Relais®, le client est prévenu par email, SMS ou message vocal. Le colis est remis au client sur présentation d'une pièce d'identité. Le colis restera à disposition dans le Point Relais® pendant 10 jours. Ce service est proposé sans frais supplémentaire. Seule la participation forfaitaire aux frais de traitement est facturée, soit 6.99 €.

4. la livraison express en Point Relais® :

Votre colis est expédié en 48H moyennant un supplément de 3.50 € à la participation forfaitaire aux frais de traitement de la commande (port, emballage, confection du colis...) de 6.99 €. Vous recevez votre colis en Point Relais dans un délai maximum de 5 jours à compter de la date d'enregistrement de votre commande par Chien Chat et Compagnie.

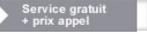
Lorsque le colis est mis à disposition dans le Point Relais®, le client est prévenu par email, SMS ou message vocal. Le colis est remis au client sur présentation d'une pièce d'identité. Le colis restera à disposition dans le Point Relais® pendant 10 jours. Ce service est optionnel et non remboursable.



[Haut de page ▲](#)

6- Retour / Echange

En complément du droit de rétractation (article 7) et des garanties légales (article 8) ci dessous, Chien Chat et Compagnie vous offre la possibilité de changer d'avis sur le choix d'un article, et ce dans un délai d'un an. Renvoyez-le dans son emballage d'origine, accompagné du bon de retour/échange (qui figure au dos de votre facture) complété. Les articles textiles retournés sans leur sceau de sécurité ainsi que les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis par le client, ne peuvent être remboursés ou échangés. Pour toute question concernant l'échange de vos articles, votre conseillère est à votre service de 7H à 20H du lundi au

samedi et de 9H à 13H le dimanche au  0 970 820 536  Service gratuit + prix appel

Vous pouvez nous retourner votre article :

- Par la Poste - Les frais sont à votre charge. Joignez à votre colis le bon de retour/échange complété (il figure au dos de votre facture).
- En Point Relais - Ce retour est gratuit. Joignez à votre colis le bon de retour/échange complété (il figure au dos de votre facture). Puis collez sur l'emballage l'étiquette Mondial Relay que vous aurez trouvée dans votre colis.

Vous pouvez demander l'échange, l'avis ou le remboursement.

En cas de demande de remboursement, une somme forfaitaire de 3.99€ sera déduite de votre remboursement.

Conservez l'emballage d'origine, la facture et le bon de garantie de votre article. Ces documents vous serviront en cas de retour. Suivant l'origine des produits, plusieurs factures pourront vous parvenir.

[Haut de page ▲](#)

7- Droit de rétractation

7.1 Définition

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du code de la consommation, vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat ou de la réception de votre article pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à motiver votre décision ni à supporter d'autres coûts à l'exception des frais de retour qui restent à votre charge.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs articles livrés séparément le délai court à compter de la réception du dernier article par vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous.

S'agissant de la computation du délai susmentionné, il est précisé que:

- 1° Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai mentionné à l'article L. 221-18 ;
- 2° Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ;
- 3° Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

7.2 Modalités d'exercice du droit de rétractation

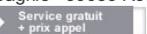
Pour exercer votre droit de rétractation, vous pouvez soit adresser à Chien Chat et Compagnie le formulaire type de rétractation ([ce formulaire de rétractation à imprimer](#)), soit adresser toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant votre volonté de vous rétracter, avant l'expiration du délai de 14 jours susmentionné.

Vous pouvez utiliser ce modèle de formulaire de rétractation :

- Je/Nous (1) vous notifie/notifions (1) par la présente ma/notre (1) rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous
- Commandé le (1)/ reçu le (1)
- 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 (1)

Rayez la mention inutile.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous le notifier :

- Par courrier à : Chien Chat et Compagnie - 59685 Roubaix Cedex 2
- Par téléphone : au  0 970 820 536  Service gratuit + prix appel
- Par email à : clients@chienchatetcompagnie.com

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article L 221-21 du code de la consommation pèse sur le client consommateur. Si le Client utilise le formulaire de rétractation en ligne, la SAS SWI lui en accusera réception sans délai.

Vous disposez de 14 jours à compter de l'exercice de votre droit de rétractation pour retourner votre article et en demander le remboursement. Le retour des produits devra s'effectuer dans leur emballage d'origine, en parfait état, accompagnés de tous les

accessoires et notices éventuels. En cas de vente en lot, l'intégralité des produits du lot doit être renvoyée.

Les frais de retour sont à votre charge.

Sont exclus de cette garantie : sous-vêtements, maillots de bain, chaussons, produits de soin et de beauté, rasoirs, épilateurs, produits jetables, et produits d'hygiène descellés.

Si vous respectez ces délais et conditions, vous serez remboursé de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison de 6.99€, au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle SWI est informée de votre décision de vous rétracter. La SAS SWI peut différer le remboursement jusqu'à la réception effective du bien ou jusqu'à la réception d'une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Si vous avez expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard, seul le montant de la livraison standard sera remboursé, soit 6.99€. Il sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord dénué d'ambiguïté de votre part pour un remboursement effectué par un autre mode de paiement. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera aucun frais pour vous autres que les frais de retour à votre charge. La responsabilité du consommateur peut être engagée en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens. L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

7.3 Exceptions

Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- 2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- 4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- 5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- 6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- 7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- 8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- 9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- 10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- 11° Conclues lors d'une enchère publique ;
- 12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
- 13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

[Haut de page ▲](#)

8- Garanties

Garanties légales

Indépendamment de la garantie satisfaction Chien Chat et Compagnie, figurent ci-après les garanties légales.

Article L217-15, en tant que professionnel, Chien Chat et Compagnie est tenu de respecter la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L217-4 et L217-12 et de celle relative aux défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

Les dispositions des articles L217-4, L217-5, L217-12 et L217-16 ainsi que l'article 1641 et le 1er alinéa de l'article 1648 du code civil sont intégralement reproduites ci-dessous.

Article L217-4 du code de la consommation,
le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de sa 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 L217-5 du Code de la consommation,

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 L217-7 du 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 L217-9 du Code de la 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 L217-12 du Code de la consommation,

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article 217-16 du Code de la consommation,

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 du Code civil,

le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui le 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.

Articles 1644 du Code civil,

Dans le cas de l'article 1641, 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 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.

Article 2232 du Code civil,

Le report du point de départ, la suspension ou l'interruption de la prescription ne peut avoir pour effet de porter le délai de la prescription extinctive au-delà de vingt ans à compter du jour de la naissance du droit.

Les pièces détachées de rechange et accessoires sont à disposition jusqu'à la fin des approvisionnements possibles des pièces par le fabricant pendant la durée de la garantie.

9- Réclamation

Pour faciliter le traitement des réclamations concernant toute opération hors garantie, nous vous conseillons de vous manifester dans un délai de 3 mois. Toute réclamation est portée à la connaissance de Chien Chat et Compagnie auprès de son service client :

Par courrier :

Chien Chat et Compagnie
59685 ROUBAIX CEDEX 2

Via notre formulaire de contact

Courriel : via notre rubrique Contact sur [le formulaire de Contact](#) .

Par téléphone :

pour plus d'informations votre conseillère est à votre écoute au **0 970 820 536** Service gratuit + prix appel de 7H à 20H du lundi au samedi et de 9H à 13H le dimanche.

Service de Médiation à la Consommation :

Règlement amiable des litiges entre le professionnel et le consommateur conformément aux articles L611-1 à L 641-1 et R 612-1 à R 616-2 du Code de la consommation.

En cas de litiges non résolu entre le Professionnel et le Consommateur, le consommateur peut saisir le médiateur de la consommation.

Avant de saisir le médiateur de la consommation, le consommateur doit déjà avoir tenté de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite ou avoir fait une réclamation selon les termes du contrat conclu avec le professionnel. La médiation de la consommation est un règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation. Si les conditions sont réunies, une médiation de la consommation se déroulera selon un processus précis et les textes en vigueur.

La procédure est gratuite pour le consommateur (R612-1 du Code de la Consommation).

Nom du médiateur de la consommation : MEDIATION – VIVONS MIEUX ENSEMBLE

Adresse du médiateur : 465 avenue de la Libération 54 000 NANCY

Adresse du site : www.mediation-vivons-mieux-ensemble.fr

Important : Ne jamais envoyer les objets défectueux, litigieux ou pour remboursement au médiateur de la consommation

[Haut de page ▲](#)

10- Environnement

Chien Chat et Compagnie a choisi d'adhérer à la société Ecologic pour remplir ses obligations en termes de recyclage des appareils électriques et électroniques en fin de vie. Tous les articles portant le logo ci- contre sur le site www.chienchatetcompagnie.com s'entendent éco-participation incluse et sont précisés dans la description de l'article. L'éco participation sera collectée par Chien Chat et Compagnie au moment de la facturation. L'éco participation sera collectée par Chien Chat et Compagnie au moment de la facturation.

L'éco-participation : l'affaire de tous ! Depuis le 15 novembre 2006 (décret N°2005-829 du 20 juillet 2005), le système d'éco-participation a été mis en place. Il a pour but d'aider à financer les opérations de recyclage et de dépollution. L'éco-participation concerne tous les appareils électriques ou électroniques achetés.

La contribution : La contribution varie selon les produits et ne peut bénéficier d'aucune remise. Le montant de l'éco-participation est apposé à chaque produit concerné dans le catalogue et sur internet.



Les symboles : Ce symbole figurant sur un appareil électrique ou électronique signifie qu'il ne doit pas être jeté comme un simple déchet ménager.

La collecte : Vous pouvez, éventuellement, renvoyer votre colis par le biais de la poste. Cette collecte est désormais conseillée pour l'effet potentiellement néfaste de certaines substances sur l'environnement et la santé humaine.

ÉCOLOGIC : Le partenaire environnement choisi par SWI

ÉCOLOGIC est un éco-organisme agréé par les pouvoirs publics afin de collecter sélectivement, puis de traiter les Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE) issus des ménages pour le compte des producteurs.

Ce logo Triman est issu d'une nouvelle réglementation du Code de l'environnement. Le logo signifie que le produit recyclable est soumis à une consigne de tri. Il va être apposé sur l'ensemble des produits de consommation qui sont collectés par des éco-organismes et dont la « recyclabilité » est assurée. Pour Chien Chat et Compagnie, les catalogues papiers, les prospectus commerciaux ainsi que les produits sont concernés. Ils doivent donc être triés par vos soins. Le Triman peut figurer sur les emballages produits, notices ou tout autre support y compris dématérialisé.



[Haut de page ▲](#)

11- Responsabilité

Chien Chat et Compagnie s'engage à exécuter ses prestations que ce soit par elle-même ou par ses intermédiaires. Néanmoins, la responsabilité de Chien Chat et Compagnie ne saurait être engagée si ses obligations ne sont pas remplies dans les cas où l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence de la Cour de Cassation. Présentent, notamment, les caractères de la force majeure les événements suivants : grève sans préavis des services de transport, incendie des entrepôts de Chien Chat et Compagnie. L'utilisateur reconnaît qu'il peut y avoir des interruptions du site www.chienchatetcompagnie.com qui ne peuvent être imputées à Chien Chat et Compagnie. Chien Chat et Compagnie met tout en œuvre afin de garantir la continuité du service, son obligation n'est qu'une obligation de moyen.

[Haut de page ▲](#)

12- Données personnelles

Qu'est-ce que le RGPD ? Le RGPD est l'initiale de Règlement Général pour la Protection des Données. C'est une nouvelle loi sur la vie privée qui harmonise et modernise les exigences de protection des données de tous les pays de l'UE et est conçu pour améliorer la façon dont les organisations traitent les données personnelles. Il s'agit d'une loi visant à protéger les droits des personnes physiques se trouvant sur le territoire de l'UE.

Les données collectées par Chien Chat et Compagnie sur son site lui sont destinées. Le client peut donner son consentement ou s'opposer à l'utilisation des données recueillies aux termes de la présente commande, au titre du fichier clientèle de Chien Chat et Compagnie de même qu'à leur utilisation par des tiers.

En application de la Loi « Informatique et Libertés » du 06/01/78, nous vous précisons que les informations demandées par SWI, responsable du traitement, sont nécessaires pour la gestion de votre commande et le suivi de notre relation commerciale.

Vos données peuvent être louées, cédées ou échangées. Elles peuvent être communiquées à un tiers concerné dans le cadre d'un changement de contrôle, de fusion, de cession de fonds de commerce ou d'apport partiel d'actifs de SWI. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de ces données.

Ces données peuvent être traitées par nos prestataires en Tunisie pour la gestion de votre appel (autorisation CNIL du 21 février 2011). Pour vous faire gagner du temps lors de vos appels téléphoniques, votre conseillère peut accéder directement à votre dossier grâce à votre numéro de téléphone. Il apparaît temporairement sur son poste de travail. Dans le cadre de notre gestion de qualité de service, cet appel peut être enregistré (sauf opposition de votre part). L'enregistrement sera ensuite détruit.

Ce droit peut être exercé par courrier à l'adresse suivante, en précisant votre nom, prénom, adresse, numéro de client et joignez la photocopie de votre pièce d'identité ou en remplissant le formulaire de demande d'exercice des droits relatifs aux données à caractère personnel ([ce formulaire à imprimer](#)), à renvoyer à l'adresse suivante :

Par courrier : Chien Chat et Compagnie – 59685 Roubaix Cedex 2

Par mail : dpo-groupe-domoti@domoti.fr

Si vous souhaitez vous opposer au démarchage téléphonique d'entreprises dont vous n'êtes pas cliente, inscrivez-vous sur www.bloctel.gouv.fr.

Les données du client peuvent être communiquées à un tiers concerné dans le cadre d'un changement de contrôle, de fusion, de cession de fonds de commerce ou d'apport partiel d'actifs de SWI SAS.

Objectif de l'utilisation

Vos données personnelles ont été introduites dans la base de données clients de Chien Chat et Compagnie. Le responsable du traitement de la base de données est SWI SAS établie à 16 avenue Industrielle, 59520 Marquette Lez Lille, France. Les données collectées peuvent comprendre des informations que vous nous avez fournies (en remplissant des formulaires ou à travers des correspondances contenant votre nom, votre adresse postale, votre adresse électronique et votre numéro de téléphone, des informations financières) ; des informations vous concernant obtenues automatiquement suite à votre visite sur notre site ; et des informations reçues d'autres sources (partenaires commerciaux, agences de crédit ou réseaux publicitaires). Vos données seront utilisées pour évaluer, conclure et exécuter l'accord de marchandise, pour gérer les relations avec les clients, et pour la mise en œuvre d'activités marketing par Chien Chat et Compagnie, par des membres de notre groupe ou des tiers soigneusement sélectionnés par Chien Chat et Compagnie, pour le recouvrement de créances, l'établissement de mesures anti-fraude et la conformité aux obligations juridiques et à la législation.

Environnement en ligne sécurisé

Chien Chat et Compagnie prend les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées visant à prévenir la perte, la destruction, l'utilisation, la modification ou la distribution de vos données par des tiers non autorisés.

Votre adresse électronique

Votre adresse électronique ne sera utilisée qu'à des fins commerciales si vous avez donné votre accord ou si elle nous a été communiquée à travers une commande. Votre adresse électronique ne sera jamais divulguée à des tiers sauf si vous avez donné votre accord. Le lien indiqué dans tous les courriels commerciaux de Chien Chat et Compagnie vous permettra d'annuler votre inscription si vous ne souhaitez plus recevoir de messages publicitaires.

Concours et Promotions

Vos données personnelles sont nécessaires à la gestion correcte des concours en ligne, par ex. pour contacter les gagnants. Les conditions et règlements spécifiques peuvent varier selon l'activité et sont toujours indiqués dans le courrier promotionnel de l'événement.

Accès, modification de vos données

Vous pouvez demander à Chien Chat et Compagnie l'accès à vos données personnelles. Une réponse sera adressée dans les 2 mois maximum. Vous pouvez également demander à Chien Chat et Compagnie à travers le Service Clientèle d'améliorer, de compléter, de

retirer ou de protéger vos données personnelles si celle-ci sont incorrectes, incomplètes ou non pertinentes ou si elles sont traitées en violation des dispositions légales applicables. Toutefois, la suppression n'est possible que si nous n'avons plus besoin de ces données pour le traitement correct de votre commande et assistance après-vente.

Modification de la Politique de Confidentialité

Chien Chat et Compagnie se réserve le droit de modifier la Politique de Confidentialité. Par conséquent, veuillez consulter régulièrement cette Politique de Confidentialité sur www.chienchatetcompagnie.com pour connaître la version la plus récente.

[Haut de page ▲](#)

13- Cookies

Cette rubrique «COOKIES» vous permet d'en savoir plus sur l'origine et l'usage des informations de navigation traitées à l'occasion de votre consultation de notre site et sur vos droits. Cette rubrique est donc importante pour vous, qui souhaitez avoir une expérience positive et confiante de nos services et pour nous, qui souhaitons répondre de manière précise et complète à vos questions sur votre consultation de notre site et tenir compte de vos souhaits. Ainsi, lors de la consultation de notre site, des informations relatives à la navigation de votre terminal (ordinateur, tablette, Smartphone, etc.) sur site, sont susceptibles d'être enregistrées dans des fichiers «Cookies» installés sur votre terminal. Par ailleurs, nous sommes susceptibles d'acheter des espaces publicitaires directement ou par l'intermédiaire de nos prestataires (agences de communication, régies publicitaires) afin de promouvoir nos activités et nos offres sur sites de tiers, au moyen de contenus publicitaires (texte, graphismes, animations, vidéos, etc.) diffusés par ces sites/applications. Sachez que seul l'émetteur d'un cookie est susceptible de lire ou de modifier des informations qui y sont contenues.

Différents émetteurs

Les cookies que nous émettons sur notre site

Lorsque vous vous connectez à notre site, nous pouvons être amenés, sous réserve de vos choix (voir «5- Vos choix concernant les cookies»), à installer divers cookies dans votre terminal nous permettant de reconnaître le navigateur de votre terminal pendant la durée de validité du cookie concerné. Les cookies déposés par Chien Chat et Compagnie sur votre terminal visent notamment à permettre la navigation sur notre site internet, l'optimisation et la personnalisation de nos services sur le site.

Les cookies émis par des tiers auprès des utilisateurs de notre site

Il s'agit des cookies déposés par des sociétés tierces (par exemple des régies publicitaires ou par des partenaires) notamment afin de vous présenter des publicités adaptées à vos centres d'intérêt. Nous n'avons pas la maîtrise des cookies déposés par les régies publicitaires qui agissent pour leur propre compte. Dans le cadre des partenariats publicitaires nous pouvons être amenés à transmettre aux partenaires qui agissent pour notre compte des données concernant vos achats et les produits consultés sur notre site. Nous veillons à ce que les sociétés partenaires acceptent de traiter les informations collectées sur le site Chien Chat et Compagnie exclusivement pour les besoins de Chien Chat et Compagnie et conformément à nos instructions, dans le respect de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et s'engagent à mettre en œuvre des mesures appropriées de sécurisation et de protection de la confidentialité des données.

Différents types de cookies

Les cookies strictement nécessaires

Il s'agit des cookies indispensables au fonctionnement de notre site, qui vous permettent d'utiliser les principales fonctionnalités de notre site (utilisation de votre panier, accès à votre compte). Sans ces cookies, vous ne pourrez pas passer de commande ni vous identifier sur votre compte. Ces cookies sont déposés par Chien Chat et Compagnie.

Les cookies fonctionnels

Il s'agit des cookies qui nous permettent de mémoriser les choix que vous faites dans le but d'améliorer votre expérience sur notre site (par exemple mémoriser les articles de votre panier avant de poursuivre vos achats, accéder à des espaces réservés et personnels de notre site, tels que votre compte, grâce à des identifiants ou des données que vous nous avez éventuellement confiés antérieurement, mémoriser la langue utilisée, résolution d'affichage, système d'exploitation utilisé...). Ils visent également à mettre en œuvre des mesures de sécurité, par exemple lorsqu'il vous est demandé de vous connecter à nouveau à un contenu ou à un service après un certain laps de temps. Ces cookies sont déposés par Chien Chat et Compagnie.

Les cookies analytiques ou de performance

Il s'agit des cookies qui nous permettent d'établir des statistiques et de connaître l'utilisation et les performances de notre site et d'en améliorer le fonctionnement (par exemple les pages de notre site que vous visitez le plus, la durée de votre visite, le temps de chargement des pages...). Ces cookies sont déposés par Chien Chat et Compagnie. D'autres cookies permettent de comptabiliser le nombre d'affichages des contenus publicitaires diffusés via nos espaces publicitaires sur des sites tiers, d'identifier les publicités ainsi affichées, le nombre d'utilisateurs ayant cliqué sur chaque publicité, leur permettant de calculer les sommes dues de ce fait et d'établir des statistiques.

Les cookies publicitaires

Il s'agit des cookies utilisés pour adapter les contenus publicitaires à vos centres d'intérêts sur notre site ou en dehors de notre site lors de votre navigation sur d'autres sites Internet. Ils sont notamment utilisés pour limiter le nombre de fois où vous voyez une publicité et aider à mesurer l'efficacité d'une campagne publicitaire. Le refus de ces cookies publicitaires n'a pas d'impact sur l'utilisation de notre site. Cependant cela n'entraînerait pas l'arrêt de la publicité sur notre site ou sur Internet mais aura seulement pour effet d'afficher une publicité qui ne tiendra pas compte de vos centres d'intérêt ou de vos préférences. Ces cookies sont principalement des cookies émis par des tiers.

Cookies en lien avec les vidéos

Chien Chat et Compagnie ajoute sur son site des vidéos hébergées sur Youtube. L'utilisation des cookies par Youtube est régie par les règles de confidentialité de Google. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le lien suivant: google.fr/intl/fr/policies/privacy/

Les cookies et plug-in de réseaux sociaux (boutons sociaux)

Nous sommes susceptibles d'inclure sur notre site des applications informatiques émanant de tiers, qui vous permettent de partager des contenus de notre site avec d'autres personnes ou de faire connaître à ces autres personnes votre consultation ou votre opinion concernant un contenu de notre site. Tel est notamment le cas des boutons "Partager", "J'aime", issus de réseaux sociaux tels que Facebook "Twitter", etc. Le réseau social est susceptible de vous identifier grâce à ce bouton, même si vous ne l'avez pas utilisé lors de votre consultation de notre site. Ce type de bouton applicatif peut permettre au réseau social concerné de suivre votre navigation sur notre site, du seul fait que votre compte au réseau social était activé sur votre terminal (session ouverte) durant votre navigation sur notre site. Nous n'avons aucun contrôle sur le processus employé par les réseaux sociaux pour collecter des informations relatives à votre navigation sur notre site et associées aux données personnelles dont ils disposent. Nous vous invitons à consulter les politiques de protection de la vie privée de ces réseaux sociaux afin de prendre connaissance des finalités d'utilisation, notamment publicitaires, des informations de navigation qu'ils peuvent recueillir grâce à ces boutons applicatifs. Ces politiques de protection doivent vous permettre d'exercer vos choix auprès de ces réseaux sociaux, notamment en paramétrant vos comptes d'utilisation de chacun de ces réseaux.

Les cookies «Flash»® de «Adobe Flash Player»™

«Adobe Flash Player™» est une application informatique qui permet le développement rapide des contenus dynamiques utilisant le langage informatique «Flash». Flash (et les applications de même type) mémorise les paramètres, les préférences et l'utilisation de ces contenus grâce à une technologie similaire aux cookies. Toutefois, «Adobe Flash Player»™ gère ces informations et vos choix via une

interface différente de celle fournie par votre logiciel de navigation. Dans la mesure où votre terminal serait susceptible de visualiser des contenus développés avec le langage Flash, nous vous invitons à accéder à vos outils de gestion des cookies Flash, directement depuis le site web d'Adobe : <http://www.adobe.com/fr/>.

Quel est l'intérêt de voir s'afficher des publicités adaptées à votre navigation ? Notre objectif est de vous présenter les publicités les plus pertinentes possibles. A cette fin, la technologie des cookies permet de déterminer en temps réel quelle publicité afficher à un terminal, en fonction de sa navigation récente sur un(e) ou plusieurs sites ou applications. Votre intérêt pour les contenus publicitaires qui sont affichés sur votre terminal lorsque vous consultez un site, détermine souvent les ressources publicitaires de celui-ci lui permettant d'exploiter ses services, souvent fournis aux utilisateurs à titre gratuit. Vous préférez sans doute voir s'afficher des publicités qui correspondent à ce qui vous intéresse plutôt que les publicités qui n'ont aucun intérêt pour vous. De même, les annonceurs qui souhaitent voir leurs publicités diffusées, sont intéressés par l'affichage de leurs offres auprès d'utilisateurs susceptibles d'être les plus intéressés par celles-ci.

Si vous partagez l'utilisation de votre terminal avec d'autres personnes

Nous ne pouvons pas nous assurer de manière certaine que les services et publicités destinés à votre terminal correspondent bien à votre propre utilisation de ce terminal et non à celle d'un autre utilisateur de ce terminal. Le partage avec d'autres personnes de l'utilisation de votre terminal et la configuration des paramètres de votre navigateur à l'égard des cookies, relèvent de votre libre choix et de votre responsabilité.

Vos choix concernant les cookies

Plusieurs possibilités vous sont offertes pour gérer les cookies. Tout paramétrage que vous pouvez entreprendre sera susceptible de modifier votre navigation sur internet et vos conditions d'accès à certains services nécessitant l'utilisation de cookies. Vous pouvez faire le choix à tout moment d'exprimer et de modifier vos souhaits en matière de cookies, par les moyens décrits ci-dessous.

Les choix qui vous sont offerts par votre logiciel de navigation

Vous pouvez configurer votre logiciel de navigation de manière à ce que des cookies soient enregistrés dans votre terminal ou, au contraire, qu'ils soient rejetés, soit systématiquement, soit selon leur émetteur. Vous pouvez également configurer votre logiciel de navigation de manière à ce que l'acceptation ou le refus des cookies vous soient proposés ponctuellement, avant qu'un cookie soit susceptible d'être enregistré dans votre terminal.

L'accord sur les Cookies

L'enregistrement d'un cookie dans un terminal est essentiellement subordonné à la volonté de l'utilisateur du terminal, que celui-ci peut exprimer et modifier à tout moment et gratuitement à travers les choix qui lui sont offerts par son logiciel de navigation. Si vous avez accepté dans votre logiciel de navigation l'enregistrement de cookies dans votre terminal, les cookies intégrés dans les pages et contenus que vous avez consultés pourront être stockés temporairement dans un espace dédié de votre terminal. Ils y seront lisibles uniquement par leur émetteur.

Le refus des Cookies

Si vous refusez l'enregistrement dans votre terminal des cookies que nous émettons, ou si vous supprimez ceux que nous y avons enregistrés, vous ne pourrez plus bénéficier d'un certain nombre de fonctionnalités qui sont néanmoins nécessaires pour naviguer dans certains espaces de notre site. Tel serait le cas si vous tentiez d'accéder à nos contenus ou services qui nécessitent de vous identifier. Tel serait également le cas lorsque nous ne pourrions pas reconnaître, à des fins de compatibilité technique, le type de navigateur utilisé par votre terminal, ses paramètres de langue et d'affichage ou le pays depuis lequel votre terminal semble connecté à internet. Le cas échéant, nous déclinons toute responsabilité pour les conséquences liées au fonctionnement dégradé de nos services résultant de l'impossibilité pour nous d'enregistrer ou de consulter les cookies nécessaires à leur fonctionnement et que vous auriez refusés ou supprimés.

Comment exercer vos choix, selon le navigateur que vous utilisez ?

Pour la gestion des cookies et de vos choix, la configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu d'aide de votre navigateur, qui vous permettra de savoir de quelle manière modifier vos souhaits en matière de cookies.

Avec le navigateur Internet Explorer :

- ouvrir le menu «Outils», sélectionner la rubrique «Options Internet», cliquer sur l'onglet «Sécurité», puis «Personnaliser le niveau».

Avec le navigateur Firefox :

- ouvrir le menu «Outils», sélectionner la rubrique «Options», cliquer sur l'onglet «Vie privée». Avec le navigateur Chrome :

- ouvrir le menu «Outils», sélectionner la rubrique «Options», cliquer sur l'onglet «Options avancées», puis cliquer sur le bouton «Paramètres de contenu», cliquer sur l'onglet «Cookies».

Avec le navigateur Safari :

- ouvrir le menu «Outils», sélectionner la rubrique «Préférences», cliquer sur l'onglet «Sécurité».

Avec le navigateur Opera :

- ouvrir le menu «Outils», sélectionner la rubrique «Préférences», cliquer sur l'onglet «Cookies».

[Haut de page ▲](#)

14- Loi applicable

Le contrat est conclu en langue Française. Les présentes conditions générales et toutes les situations qui en découlent sont soumises à la loi Française et aux tribunaux français.

[Haut de page ▲](#)

15- Propriété intellectuelle et Utilisation du site

Le site www.chienchatcompagnie.com peut contenir des liens vers d'autres sites.

Tous les éléments du site www.chienchatcompagnie.com sont protégés par le droit d'auteur et le droit des marques. Ils sont la propriété exclusive de SWI-Chien Chat et Compagnie ou de ses partenaires et ne peuvent donc être copiés, reproduits ou téléchargés en tout ou partie sauf autorisation expresse et préalable de SWI-Chien Chat et Compagnie, à l'exception des éléments dont les droits sont détenus par les fournisseurs des produits présentés sur le site. Toute reproduction totale ou partielle des catalogues de SWI est strictement interdite et constitutive de contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale de son auteur. Le site www.chienchatcompagnie.com peut contenir des liens vers d'autres sites. Chien Chat et Compagnie n'est pas responsable du contenu et du fonctionnement de ces sites ainsi que des éventuels préjudices ou dommages subis par le client à l'occasion d'une connexion sur ces sites. Tout lien vers le site devra être retiré sur simple demande de Chien Chat et Compagnie.

[Haut de page ▲](#)