

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**  
**(Dernière mise à jour le : 21 janvier 2021)**

**PRÉAMBULE : IDENTITÉ ET COORDONNÉES DU VENDEUR**

**CAATS**

Société par Actions Simplifiées (SAS) au capital de 1000 €  
Siège Social : 5 avenue du Général de Gaulle 94160 Saint-Mandé, France  
N° d'inscription au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) de Créteil : 889 076 253  
N° TVA : FR80889076253

CAATS édite et exploite le site Internet [www.caats.co](http://www.caats.co).

**CAATS est joignable par courrier postal (CAATS, 260 rue du Faubourg Saint-Martin, 75010 Paris), par email ([contact@caats.co](mailto:contact@caats.co)) et par téléphone au 01 76 38 07 48.**

**ARTICLE 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES SUR LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (ci-après « les CGV »)**

**1.1 Objet et domaine d'application des CGV**

Les présentes CGV visent à définir les modalités de vente entre CAATS et les personnes majeures (18 ans révolus) ayant pleine capacité juridique, ou agissant après accord exprès de leur représentant légal, et agissant pour leurs besoins personnels à titre de consommateurs en vue d'utiliser les Services sur le Site, et plus généralement tout site Internet ou application mobile reprenant, avec l'autorisation de CAATS, les informations publiées sur le Site. Les CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve.

Les CGV ne régissent pas la fourniture de services ou la vente de produits de la part d'entités différentes de CAATS qui seraient présentes sur le Site par des liens, bannières ou autres liaisons hypertextes. CAATS ne peut en aucun cas être responsable de la fourniture de services ou de la vente de produits de la part de tiers, ou, de la conclusion d'opérations de commerce électronique entre des Clients ou utilisateurs du Site et des tiers.

**1.2 Définitions**

Dans les présentes CGV, les termes désignés ci-après avec une majuscule sont réputés avoir la signification suivante :

- « **Cadeau(x)** » : désigne tout accessoire, livré à titre gratuit au sein du Colis.
- « **Client(s)** » : désigne la personne physique âgée d'au moins 18 ans dotée de la capacité juridique, ayant procédé à une Souscription et par conséquent créé un Espace Client et accepté les présentes CGV. Les personnes qui ne disposent pas de la pleine capacité juridique ne peuvent accéder à la plateforme et aux Services qu'avec l'accord exprès de leur représentant légal.
- « **Colis** » : désigne le colis préparé et expédié par CAATS via son prestataire logistique, contenant à titre principal les produits alimentaires (croquettes et/ou pâtées) pour chats du Menu ou autres produits pour chats choisis par Client.
- « **Espace Client** » : désigne l'espace personnel accessible sur le Site, protégé par des identifiants propres à chaque Client, qui doit être créé sur le Site pour pouvoir souscrire au Service proposé par CAATS.
- « **Essai** » : désigne une offre de lancement disponible uniquement pour les nouveaux utilisateurs du Site Internet. Ladite offre de lancement correspond à l'envoi des produits alimentaires du Menu choisis dans une quantité et pour une durée définies par CAATS. Les Clients ne peuvent pas bénéficier d'une telle offre, sauf mention contraire explicite.
- « **Internaute(s)** » : désigne toute personne physique âgée d'au moins 18 ans dotée de la capacité juridique ou agissant après accord exprès de leur représentant légal naviguant sur le Site sans avoir procédé à une Souscription et par conséquent sans avoir créé un Espace Client.
- « **Menu(s)** » : désigne le(s) produit(s) alimentaire(s) (croquettes et/ou pâtées) et quantités quotidiennes préconisés à l'Internaute ou au Client selon le profil du chat préalablement renseigné.
- « **Parties** » : désigne CAATS et le Client.

- « **Recette(s)** » : désigne la composition d'un produit alimentaire (croquettes et/ou pâtées).
- « **Renouvellement** » : désigne l'exécution automatique par tacite reconduction du Service suivant la Souscription et l'Essai, et faisant l'objet d'un prélèvement ;
- « **Service(s)** » : désigne la livraison régulière de Colis contenant des produits pour chats adaptés selon le profil renseigné par l'Internaute ou le Client.
- « **Site internet** » ou « **Site** » : désigne la plateforme [www.caats.co](http://www.caats.co) et plus généralement tout site Internet ou application mobile reprenant, avec l'autorisation de CAATS, les informations publiées sur [www.caats.co](http://www.caats.co).
- « **Souscription** » : désigne pour le Client le fait d'accepter les CGV et de contracter le Service à l'issue de la procédure décrite à l'article 2.3.1 des présentes CGV.

### **1.3 Disponibilité et opposabilité des CGV**

Les CGV sont mises à la disposition des Internautes et des Clients sur la page d'accueil du Site dans l'onglet « CGV » où elles sont directement consultables. Les CGV peuvent également être communiquées par CAATS sur simple demande de l'Internaute ou du Client par téléphone, email ou courrier postal.

Toutes les Souscriptions effectuées sur le Site sont soumises à l'intégralité des présentes CGV.

Les CGV sont opposables à l'Internaute ou Client qui reconnaît, en cochant une case prévue à cet effet, en avoir pris connaissance et les avoir acceptées, tout en garantissant avoir la pleine capacité juridique ainsi que l'âge légal requis (18 ans révolus), avant de valider définitivement sa Souscription.

### **1.4 Acceptation en ligne des CGV**

Les CGV déterminent les droits et obligations de CAATS, des Internautes et des Clients au titre du Service et de la navigation sur le Site.

Le Service est subordonné à l'acceptation préalable des présentes CGV au moment de la Souscription. Il est alors demandé de cocher la case la case « J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de Vente ».

En cas de manquement à l'une des obligations prévues par les CGV, CAATS se réserve la possibilité de supprimer l'Espace Client concerné dans les conditions prévues à l'article 3.3 des présentes et des Conditions générales d'Utilisation.

### **1.5 Modification des CGV**

Au moment de la Souscription au Service et à chaque Renouvellement, les CGV applicables sont celles en vigueur sur le Site.

CAATS se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes CGV, et notamment la possibilité de modifier et/ou d'arrêter de proposer tout ou partie des Services, à tout moment à sa libre discrétion.

Toute modification des CGV fera l'objet d'une mise à jour sur le Site.

Toute modification des CGV prendra effet dès sa mise en ligne sur le Site. En cours de Service, le refus éventuel des nouvelles CGV devra impérativement faire l'objet d'une manifestation explicite de volonté par le Client avant l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions ; par défaut, le Client sera réputé avoir accepté les modifications.

### **1.6 Durée**

Les présentes CGV s'appliquent pendant toute la durée d'utilisation des Services par le Client.

## **ARTICLE 2 – LE SERVICE**

### **2.1 Description du Service**

Afin de fournir le Service, CAATS procède à une analyse des critères renseignés par le Client sur le Site permettant de proposer une (ou plusieurs) Recettes et une (ou plusieurs) quantités de nourriture adaptée(s) aux besoins nutritionnels de chaque chat.

Le Service permet de recevoir un Colis à intervalle régulier, tous les mois ou tous les deux (2) mois jusqu'à ce que le Client ou CAATS décide d'y mettre fin dans les conditions énoncées aux présentes CGV.

## **2.2 Accès au Service**

Pour bénéficier du Service, l'Internaute doit procéder à une Souscription selon le processus décrit au sein des présentes CGV.

Le Client souscrit au Service pour une durée indéterminée, et peut y mettre fin à tout moment sur son Espace Client dans les conditions énoncées aux présentes CGV.

Le Service est accessible en France métropolitaine, au Luxembourg, en Belgique, en Suisse ainsi que dans les principautés de Monaco et d'Andorre.

## **2.3 Gestion du Service**

### **2.3.1 Souscription au Service**

La Souscription sur le Site est soumise au respect de la procédure mise en place par CAATS concrétisée par une succession de différentes étapes que l'Internaute doit impérativement suivre.

Pour bénéficier du Service, chaque Internaute doit avoir au préalable créé un Espace Client sur le Site.

Afin de créer un Espace Client, l'Internaute doit d'abord répondre à un questionnaire sur son chat directement sur le Site. Les critères renseignés (âge, poids, état corporel, activité, stérilisation, pathologies, allergies, préférences, alimentation actuelle) permettent de proposer un ou plusieurs Menu(s) avec une ou plusieurs Recette(s) adaptée(s) et les dosages sur-mesure correspondants.

Selon les cas de figure, l'Internaute se voit proposer entre 0 et 3 Menu(s), composé(s) d'un ou plusieurs produit(s) alimentaire(s) (croquettes et/ou pâtées). La fiche technique de la Recette de chaque produit est alors disponible à la consultation de l'Internaute pour faciliter son choix. À titre indicatif, le prix par jour pour chaque Menu proposé est indiqué à ce stade de la procédure de Souscription.

L'Internaute sélectionne le Menu de son choix et accède ensuite à :

- Un formulaire d'inscription comprenant les informations requises à la création de son Espace Client, collectées, conservées et utilisées conformément aux Conditions Générales d'Utilisation, notamment ses nom, prénom, numéro de téléphone, adresse postale, adresse email, mot de passe et données relatives à sa carte bancaire ;
- Un récapitulatif comprenant ;
  - L'intitulé du Menu choisi pour son chat ;
  - Les quantités de produits alimentaires (croquettes et/ou pâtées) correspondant à l'Essai ;
  - Le coût de l'Essai et les frais de livraison associés ;
  - La liste des éventuels Cadeaux inclus dans l'Essai ;
  - La fréquence des Renouvellements ;
  - Les quantités de produits alimentaires (croquettes et/ou pâtées) correspondant à chaque Renouvellement ;
  - Le coût mensuel ou bimestriel du Service, qui sera prélevé à chaque Renouvellement.

L'Internaute a la possibilité, avant de valider définitivement sa Souscription, de revenir aux pages précédentes et de procéder à d'éventuelles modifications (notamment les informations concernant le(s) chat(s) ou encore le choix de Menu), avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation.

L'Internaute peut ensuite procéder à la validation de la Souscription en cliquant sur le bouton « Je Paie » et en cochant la case d'acceptation des CGV. Lors du premier encaissement par CAATS du Prix, le contrat est formé entre le Client et CAATS.

Le Client reçoit un email de confirmation du paiement à l'issue de la validation de la Souscription et un récapitulatif de cette dernière.

### **2.3.2 Essai**

L'Essai est une offre à caractère promotionnel à destination du Client. Les modalités de l'Essai peuvent être modifiées à tout moment par CAATS, tant dans sa durée que dans son montant.

Avant la fin de l'Essai, un email de rappel est envoyé au Client pour l'informer de son premier Renouvellement à venir.

Le Client conserve la possibilité de résilier, depuis l'onglet « Livraisons » de l'Espace Client (ou par défaut en contactant CAATS à l'adresse [contact@caats.co](mailto:contact@caats.co)), au plus tard soixante-douze (72) heures après la réception de l'email de rappel précédant le prélèvement du premier Renouvellement.

### **2.3.3 Renouvellement du Service**

Le Service sera renouvelé par tacite reconduction à l'issue de la période d'Essai puis à l'issue de chaque période mensuelle ou bimestrielle, selon la fréquence de livraisons indiquée à l'Internaute lors de la Souscription ou, le cas échéant, selon la fréquence de livraisons modifiée à la demande du Client.

Chaque Renouvellement donne lieu à un prélèvement sur le compte bancaire associé à la carte bancaire renseignée au moment de la Souscription ou, en cas de modification ultérieure, celle renseignée dans l'Espace Client.

À l'occasion de chaque Renouvellement, un email de rappel est envoyé soixante-douze (72) heures avant le prélèvement puis une confirmation du prélèvement est envoyée au Client.

### **2.3.4 Modification du Service**

Le Client peut accéder à toutes les fonctionnalités de son Espace Client. Dans le cas où certaines fonctionnalités ne seraient pas actives depuis l'Espace Client, le Client peut contacter CAATS par email ou courrier postal.

Le Client peut modifier le Menu et/ou les informations de profil de son chat en cours de Service directement depuis son Espace Client. En cas de modification du Menu initialement sélectionné par le Client, le prix du Service est susceptible d'évoluer.

Le Client peut modifier la fréquence des livraisons en cours de Service depuis son Espace Client. Dans ce cas, le prix du Service est également susceptible d'évoluer.

Toute modification affectant le prix du Service sera répercutée sur les futurs prélèvements bancaires effectués sur le compte du Client, après information et acceptation expresse de sa part.

### **2.3.5 Résiliation du Service par le Client**

Si le Client souhaite résilier le Service avec effet immédiat, il est tenu de le faire avant chaque Renouvellement, soit au plus tard soixante-douze (72) heures après la réception de l'email de rappel et avant que le prélèvement ait lieu. À défaut, la livraison sera effectuée et le Client sera prélevé du dernier Renouvellement correspondant.

La résiliation s'effectue depuis l'onglet « Livraisons » de l'Espace Client (cliquer sur « Arrêter les livraisons »). Le Client choisit un motif de résiliation parmi les propositions affichées puis confirme son choix. Par défaut, il est demandé au Client de contacter Caats par email à l'adresse [contact@caats.co](mailto:contact@caats.co) pour lancer le processus de résiliation.

Le Client reconnaît que la résiliation ne sera effective que le jour de la confirmation par email transmise par CAATS, qui peut être différent du jour de la demande de résiliation.

## **2.4 Prix du Service et paiement**

### **2.4.1 Prix du Service**

Les prix sont libellés en euros et s'entendent toutes taxes comprises, au taux de TVA applicable au jour de la Souscription.

Le prix de vente du Service est celui en vigueur au jour de la Souscription.

Compte-tenu de la personnalisation du Service, le prix varie en fonction des produits alimentaires et des quantités de produits alimentaires dans le Menu, et des autres produits éventuels, ainsi que de la fréquence de Renouvellement.

Le prix du Service ne comprend pas les frais de port éventuellement facturés en supplément du prix, lesquels seront indiqués au Client avant validation de sa Souscription.

En cas d'opérations promotionnelles indiquées comme telles sur le Site, CAATS s'engage à appliquer le prix promotionnel affiché sur le Site à toute Souscription passée durant la période de l'opération promotionnelle relayée sur le Site.

Le prix du Service par jour est présenté lors du choix du Menu.

Le prix mensuel ou bimestriel du Service, selon la fréquence de Renouvellement, est indiqué lors du récapitulatif, avant validation et paiement par l'Internaute ou modification par le Client.

Le prix du Service apparaît également dans l'Espace Client une fois celui-ci créé.

Le prix du Service est prélevé à chaque Renouvellement sur le compte bancaire associé à la carte bancaire renseignée au moment de la Souscription ou, en cas de modification ultérieure, celle renseignée dans l'Espace Client.

À chaque Renouvellement, CAATS garantit au Client l'application du prix en vigueur au jour de la Souscription, sous réserve que le Client ne modifie pas le profil et/ou le Menu de son chat, ou la fréquence de Renouvellement.

En cas de modification du prix décidée par CAATS, cette dernière en informe le Client.

### **2.4.2 Modalités de paiement**

Le paiement des Services achetés auprès de CAATS via le Site est exigé en totalité au moment de la Souscription pour le paiement de l'offre d'Essai, puis à chaque Renouvellement, pour la totalité du prix du Service.

Il est convenu entre les Parties que le Client procédera au paiement du prix des Services directement sur le Site, par carte bancaire, par l'intermédiaire du prestataire de paiement choisi par CAATS et indiqué sur le Site, ce que le Client reconnaît et accepte.

Le Site est doté d'un système de sécurisation des paiements en ligne permettant au Client de crypter la transmission de ses données bancaires.

CAATS ne saurait être tenue responsable en cas d'usage frauduleux des moyens de paiement utilisés sur le Site ou en cas d'erreur due au système de paiement.

Les paiements effectués par le Client sont considérés comme définitifs après encaissement effectif des sommes.

Chaque Renouvellement est conditionné au prélèvement du montant correspondant au Service sur le compte bancaire du Client.

Les factures relatives au paiement de l'Essai puis au prélèvement correspondant à chaque Renouvellement seront établies par CAATS et transmises par email. Le Client aura également la faculté de d'imprimer ses factures via son Espace Client.

En cas de refus de prélèvement, pour quelque cause que ce soit, le Client devra régulariser sa situation. A défaut, le Renouvellement suivant ne pourra pas être assuré et le Service sera suspendu par CAATS.

CAATS se réserve le droit d'engager à cet égard toutes actions utiles aux fins de recouvrement des sommes restant dues par le Client.

## **2.5 Livraisons**

### **2.5.1 Modalités de livraison**

Les Produits seront exclusivement livrés en France métropolitaine, au Luxembourg, en Belgique, en Suisse ainsi que dans les principautés de Monaco et d'Andorre.

Chaque livraison est réputée effectuée et les risques de perte ou d'endommagement sont transférés au Client dès mise à disposition par le transporteur du Colis auprès du Client ou auprès d'un tiers désigné par lui, matérialisée par le système de contrôle utilisé par le transporteur. Sauf preuve contraire, aucune contestation relative à la livraison en elle-même ne sera possible si le Colis apparaît comme ayant été livré, le système informatique du transporteur faisant foi.

Le Client sera livré à l'adresse renseignée au moment de sa Souscription. Les informations énoncées par le Client, lors de la Souscription engagent celui-ci.

En cas de changement d'adresse, il appartient au Client de modifier ses coordonnées sur son Espace Client au moins deux (2) jours ouvrés avant le prochain Renouvellement.

Dans le cas où le Colis serait retourné à CAATS, le Colis pourra faire l'objet d'une seconde livraison sur demande du Client. Les frais de réexpédition du Colis seront à la charge du Client.

Si le Colis est de nouveau renvoyé à l'expéditeur, il n'y aura pas de nouvelle expédition pour ledit Renouvellement.

Les Menus étant personnalisés, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement pour l'une ou l'autre des situations précitées.

CAATS décline toute responsabilité concernant les défauts ou les retards de livraison en cas de faute du Client, ou en cas de force majeure. Est notamment considérée comme une faute du Client l'indication d'une adresse incomplète ou erronée, ou, l'absence de retrait de son Colis dans les délais prévus à cet effet.

### **2.5.2 Délai et frais de livraison**

Les Colis contiennent par défaut l'équivalent de deux (2) mois de Menus. À titre exceptionnel, et notamment lorsque le poids du Colis dépasse douze (12) kilogrammes, la livraison est mensuelle.

Les délais de livraison indiqués sur le Site sont indicatifs et n'incluent ni les dimanches, ni les jours fériés.

Les frais de livraison sont indiqués au Client avant la finalisation de sa Souscription. Sauf mention contraire, une contribution est demandée pour l'Essai, puis les frais sont généralement offerts pour chaque Renouvellement pour les livraisons vers la France métropolitaine et Monaco.

En cas d'expédition à l'étranger, les frais de livraison varient en fonction du pays et sont indiqués au Client avant la finalisation de sa Souscription.

Le Client peut décider de modifier la fréquence de Renouvellement depuis son Espace Client et accepte en conséquence une modification corrélative du prix, dont il sera informé préalablement.

En cas de modification de la fréquence de Renouvellement pour les livraisons à l'étranger, les frais de livraison pourront également être modifiés et le Client en sera informé préalablement.

### **2.5.3 Retard de livraison**

En cas de retard d'expédition ou de livraison connu de CAATS, un email d'information sera adressé dans les meilleurs délais au Client et une nouvelle date d'expédition ou de livraison sera proposée.

En parallèle, il est vivement conseillé au Client de signaler dès que possible tout retard de livraison au Service Client de CAATS. CAATS effectuera alors une enquête auprès du transporteur afin de localiser le Colis.

En cas de retard de livraison non imputable au Client, celui-ci pourra demander le remboursement de son Colis dans les conditions prévues à l'article L.216-2 du Code de la consommation.

### **2.5.4 Réclamation liée à la livraison**

Les Colis sont livrés par transporteur. Le Client s'engage à ne pas signer le bon de livraison avant d'avoir vérifié l'emballage et le contenu de son Colis.

Il est conseillé au Client de notifier au transporteur au moment de la livraison toute réserve sur l'emballage et, le cas échéant, l'état du Colis et éventuellement de le refuser. Il conviendra dans ce cas de prévenir CAATS.

Toute protestation motivée pour avarie ou perte partielle devra en tout état de cause être notifiée dès que possible à CAATS au plus tard dans les trois (3) jours, non compris les jours fériés, qui suivent celui de la réception du Colis par email ou par courrier postal recommandé avec accusé de réception, sans préjudice de l'exercice par le Client de ses recours contre CAATS dans les conditions et limites prévues par la loi et les présentes CGV.

Toute réclamation relative à la non-conformité des Produits, dans les conditions de l'article « Garanties » ci-après, doit être formulée par email ou par courrier postal recommandé avec accusé de réception.

Le Client devra fournir toute justification quant aux vices apparents constatés ou non-conformités et mettre le Vendeur en mesure de procéder à la constatation desdits vices.

Le Client reconnaît et accepte qu'il ne peut, sauf à engager sa responsabilité, procéder au refus ou au retour des Produits ou déduire d'office du montant d'une facture une quelconque pénalité ou rabais pour non-respect d'une date de livraison ou pour non-conformité des Produits, sans avoir au préalable mis CAATS en mesure de contrôler la conformité desdits Produits.

## **Article 3 – GÉNÉRALITÉS**

### **3.1 Absence de droit de rétractation**

Conformément à l'article L. 221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé en cas 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* », « *de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés* », « *de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement* » et « *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* ».

Les Menus sont confectionnés par CAATS selon les spécifications du Client : les produits alimentaires et quantités de produits alimentaires présents dans chaque Colis correspondent aux caractéristiques renseignées pour le chat concerné. Du fait de leur personnalisation, et en application des dispositions de l'article L. 221-28 du Code de la consommation précité, le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

De surcroît, les Menus sont composés de croquettes et/ou de pâtées, denrées alimentaires susceptibles de se détériorer rapidement.

En conséquence de quoi, le Client est expressément informé qu'il ne dispose donc pas de la possibilité de se rétracter après livraison de son Colis.

### **3.2 Responsabilité de CAATS**

#### **3.2.1 Accès au Site et aux Services**

L'accès au Site est libre et gratuit. Les frais de connexion et d'accès à Internet sont à la charge du Client.

CAATS s'efforce de maintenir accessible le Site vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24) et sept (7) jours sur sept (7), sans pour autant être tenue à aucune obligation d'y parvenir. L'accès au Site pourra être interrompu à des fins de maintenance, de mise à jour, ou pour toute autre raison d'ordre technique. CAATS n'est en aucun cas responsable de ces interruptions techniques et des conséquences qui en résulteraient.

Les Clients reconnaissent et acceptent que CAATS n'assume envers eux aucune responsabilité pour toute indisponibilité, suspension ou interruption du Site ou du Service et ne peut être tenue responsable des préjudices directs et indirects de toute nature résultant de ce fait.

#### **3.2.2 Informations relatives aux produits**

- **Description des produits**

CAATS apporte le plus grand soin dans la présentation et la description des produits pour satisfaire au mieux l'information du Client et que ce dernier puisse connaître avant la Souscription les caractéristiques essentielles de chaque produit.

Pour des raisons techniques (photographiques, informatiques ou de production), le rendu réel des produits peut parfois légèrement différer de celui des photos présentées sur le Site.

Les informations présentes sur le Site relatives aux produits pour chats contenus dans le Colis sont celles fournies par les fabricants et fournisseurs de ces produits. CAATS ne pourrait donc en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour les conséquences pouvant découler de l'interprétation et de l'utilisation de ces renseignements par un Internaute ou par un Client.

La responsabilité de CAATS ne peut être engagée pour non-conformité des produits à une législation autre que la loi française. Il appartient au Client domicilié dans un État membre autre que la France de vérifier si le produit n'est pas interdit à la vente dans son pays.

- **Utilisation des produits**

Un algorithme permet de déterminer le (ou les) produit(s) alimentaire(s) et la (ou les) quantité(s) adaptée(s) au besoin énergétique mais ne constitue pas et ne se substitue pas à une consultation vétérinaire. En aucun cas la responsabilité de CAATS ne saurait être recherchée au titre des conseils qui ne sont donnés qu'à titre indicatif. Le calcul du besoin énergétique du chat et la proposition de Menu(s) correspondant(s) ne pourront en aucun cas être interprétés comme une prescription vétérinaire. Les informations et les rapports diffusés par CAATS ne peuvent en aucun cas être considérés comme se substituant à une consultation vétérinaire, à un examen vétérinaire ou à un traitement vétérinaire par un vétérinaire.



Dans certains cas, en raison des informations renseignées sur un chat, l'analyse conduite par l'algorithme peut conduire à informer l'Internaute ou le Client qu'il devrait consulter un vétérinaire avant de faire évoluer l'alimentation de son animal. Après ce message d'information, si l'Internaute ou le Client souhaite malgré tout poursuivre, il devra matérialiser son consentement exprès en cochant la case « J'ai bien pris note de ce message et souhaite voir les Menus proposés ».

Compte tenu de ce qui précède, la responsabilité de CAATS ne pourra en aucun cas être engagée au titre de l'incompatibilité des Menus proposés avec les besoins nutritionnels du chat concerné.

- **Disponibilité des produits**

Les offres sont valables à défaut d'indication de durée particulière, tant qu'elles sont visibles sur le Site, dans la limite des stocks disponibles.

Les ventes sont conclues sous réserve de la disponibilité effective des Produits.

En cas d'indisponibilité du produit commandé, CAATS en informe immédiatement le Client.

### **3.3 Responsabilité des Clients**

Lors de l'enregistrement des données personnelles du Client, ce dernier doit s'assurer de l'exactitude et de l'exhaustivité des données obligatoires qu'il fournit. Le Client s'engage à vérifier que ces informations sont exactes et à jour, et s'engage à rectifier immédiatement ces informations en cas de changement de situation. CAATS ne pourra en aucun cas être tenue responsable des informations erronées communiquées par le Client ou de leurs conséquences.

CAATS se réserve le droit de refuser toute Souscription si elle est anormale, passée de mauvaise foi ou pour tout autre motif légitime, et plus particulièrement si les quantités sont anormalement élevées au regard de la qualité de consommateur du Client ou encore lorsqu'il existe un litige avec le Client concernant un paiement antérieur.

Le Client s'interdit tout achat pour revente, au sens de l'article L.110-1 du Code de Commerce et déclare que sa Souscription est sans rapport direct avec une activité professionnelle et reste limitée à une utilisation strictement personnelle.

Le Client s'engage à ne pas effectuer ou utiliser d'autres Espaces Clients que celui initialement créé, que ce soit sous sa propre identité ou celle d'un tiers. Le fait de créer ou utiliser plusieurs Espaces Clients sans avoir demandé et obtenu l'autorisation de CAATS pourra entraîner la suspension immédiate des Espaces Clients concernés et de tous les Services associés.

En cas de non-respect de tout ou partie des obligations découlant des présentes CGV, d'incident de paiement, de délivrance d'informations erronées à la création de l'Espace Client ou d'actes susceptibles de nuire aux intérêts de CAATS ou pour toute autre raison objective, les Clients reconnaissent et acceptent que CAATS se réserve le droit de suspendre, à tout moment et sans notification préalable, l'accès aux Services et/ou au Site ou de résilier le Service et l'Espace Client du Client, de plein droit et sans formalités judiciaires, sans que des dommages et intérêts puissent être réclamés par ce dernier.

La résiliation des présentes sera sans préjudice de tous dommages-intérêts auxquels CAATS pourrait prétendre du fait du manquement du Client à l'une de ses obligations et de toute pénalité qui lui serait éventuellement due.

CAATS se réserve également le droit de refuser de contracter avec un Client ayant été exclu ou sanctionné pour de tels agissements, ou lorsqu'il existe un litige avec le Client concernant le paiement d'un Service lié à une Souscription antérieure.

### **3.4 Données à caractère personnel**

Certaines données à caractère personnel peuvent être demandées au Client sur le Site afin d'être en mesure de l'identifier, de répondre à ses demandes, de permettre la Souscription au Service et la livraison de Colis ainsi que d'améliorer le Site.

Les conditions de traitement desdites données à caractère personnel sont organisées par les Conditions Générales d'Utilisation accessibles depuis l'onglet CGU sur la page d'accueil du Site.

### **3.5 Propriété intellectuelle**

Tous les éléments du Site sont et demeurent la propriété exclusive de CAATS ou des titulaires desdits droits ayant accordé un droit d'exploitation à CAATS.

Ainsi, aucun des contenus qui apparaissent ou sont disponibles sur le Site (dont les textes, mises en page, illustrations, photographies, marques, logo et signes distinctifs) ne peut être, en tout ou partie, copié, reproduit, représenté, utilisé, republié, téléchargé, posté, transmis ou distribué d'aucune manière que ce soit sans l'accord préalable et écrit de CAATS.

Toute personne qui dispose d'un site internet à titre personnel et qui désire placer, pour un usage personnel, sur son site un lien simple renvoyant directement à la page d'accueil du Site, doit obligatoirement en demander l'autorisation à CAATS. Il ne s'agira en aucun cas d'une convention implicite d'affiliation.

### **3.6 Garanties légales**

Tous les produits en vente sur le Site bénéficient de la garantie légale de conformité (L217-4 et suivant du Code de la Consommation) et de la garantie contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code Civil).

S'agissant de la garantie légale de conformité, le Client est informé qu'il :

- bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six (6) mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment des garanties commerciales éventuellement consenties par CAATS.

S'agissant de la garantie légale des défauts cachés, le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

### **3.7 Divers**

#### **3.7.1 Non-renonciation**

Le fait que l'une des Parties aux CGV n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette Partie découlant de ladite clause.

#### **3.7.2 Divisibilité des clauses ou Nullité partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des CGV sont tenues pour nulles, ou non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations du contrat garderont toute leur force et leur portée.

#### **3.7.3 Intitulés des clauses**

Les titres des différents articles des présentes CGV sont purement indicatifs et ne déterminent pas nécessairement avec précision le contenu des articles auxquels ils se réfèrent.

#### **3.7.4 Convention de preuve**

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par CAATS constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre CAATS et ses Clients.

Le Client reconnaît la validité et la force probante des échanges et enregistrements électroniques conservés par CAATS et admet que ces éléments reçoivent la même force probante qu'un écrit signé de manière manuscrite en vertu de l'article 1316-1 du Code civil.

### **3.8 Litiges et Médiation**

Toute contestation ou requête relative à un dysfonctionnement du Site ou à une erreur dans l'exécution du Service doit être immédiatement notifiée au service client de CAATS par le Client.

En cas de difficulté concernant le Service, une réclamation peut être adressée à CAATS :

- Soit par email à [contact@caats.co](mailto:contact@caats.co)
- Soit au moyen du formulaire de contact accessible depuis la page d'accueil du Site.
- Soit par courrier postal recommandé avec accusé de réception, à l'adresse suivante : CAATS, 260 rue du Faubourg Saint-Martin, 75010 Paris, France.

CAATS accusera bonne réception de cette réclamation dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de sa réception, et y apportera une réponse dans un délai de (deux) 2 mois maximum, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

Dans l'hypothèse où le Client ne serait pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation par CAATS, ou en l'absence de réponse dans un délai de deux (2) mois, et conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Client pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com).

Il est précisé que l'envoi d'une réclamation écrite est une condition préalable obligatoire à la saisine du médiateur.

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques de l'Utilisateur demandeur,
- Le nom et l'adresse de CAATS,
- Un exposé succinct des faits,
- La preuve des démarches préalables entreprises auprès de CAATS.

Le Client est également informé de la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission européenne, accessible à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

Le site internet suivant [www.economie.gouv.fr/mediation-conso](http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso) comporte également toutes informations utiles en cas de litige transfrontalier.

Les procédures de réclamation et/ou de médiation s'appliquent sans préjudice de la possibilité pour le Client d'introduire une action devant les tribunaux compétents.

La référence au Client dans les stipulations du présent article doit également être entendue comme une référence faite à l'Internaute, selon le cas, auxquels les stipulations concernées ci-dessous sont applicables.

### **3.9 Loi applicable / Jurisdiction compétente**

Toutes les clauses des présentes CGV, toutes les transactions et opérations d'achat effectuées depuis le Site sont soumises à la loi française.

Toutefois, la loi française applicable aux CGV ne peut avoir pour effet de priver le Client résidant dans un autre État membre des dispositions impératives d'ordre public plus favorables que lui accorderait son droit national.

En cas de contestation sur la validité, l'interprétation et/ou l'exécution des présentes CGV, les Parties conviennent que les tribunaux de Paris seront exclusivement compétents pour en juger, sauf règles impératives contraires.

Il est précisé que le Client peut saisir soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, conformément aux dispositions de l'article R.631-3 du Code de la consommation.