

Conditions générales - Just Russel

Version : 28 Août 2025

Nous vous remercions de la confiance que vous accordez à Just Russel. Ensemble, nous pouvons donner à votre animal de compagnie les meilleurs soins.

Informations sur la société

- Raison sociale et forme juridique : JUST RUSSEL BV (Private Limited Company)
- Ondernemingsnummer: 0735.411.735
- Numéro de TVA : BE0735.411.735
- Siège social : Baarledorpstraat 95, 9031 Gand - Belgique
- Bureaux : 2.310.578.701, adresse : Baarledorpstraat 95, 9031 Gand - Belgique & numéro d'agence : 2.356.992.310, adresse : 9850 Deinze, Damstraat 46, Belgique
- Numéro de téléphone : +32 472 90 90 39
- Site web : Just Russel - Une recette unique spécialement conçue pour votre animal de compagnie
- Adresse électronique : hello@justrussel.com
- Numéro de compte bancaire : BE59363192902526 (BIC : BBRUBEBB)
- Disponibilité / heures d'ouverture du site web : 24 heures
- Disponibilité du service clientèle : du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00, sauf jours fériés.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE JUST RUSSEL BV

1. Définitions

(1) **Contrat** : le contrat à distance conclu entre la Société et le Client pour l'achat de produits via le site web. Le contrat est régi par les présentes conditions générales.

(2) **Société / Just Russel / nous** : JUST RUSSEL BV, société de droit belge dont le siège social est situé Baarledorpstraat 95, 9031 Gand, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro : 0735.411.735 avec numéro de TVA : BE0735.411.735.

(3) **Client / Consommateur / vous** : toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, qui achète ou va acheter des produits via le site web.

(4) **Produit(s)** : Tous les produits disponibles sur le site web. Y compris, mais sans s'y limiter : "Pet Food Box", étant une nourriture pour animaux de compagnie flexible, livrée périodiquement et personnalisée sur la base d'un abonnement et de boîtes d'essai dans le cadre d'un abonnement flexible.

Cette "**Pet Food Box**" est soumise à une obligation de paiement par livraison périodique pour le client. Le prix total est facturé périodiquement, en fonction du plan de nutrition spécifique choisi par le Client. La périodicité à laquelle cette facturation et cette livraison

sont soumises peut être consultée via le site web et également modifiée unilatéralement par le Client s'il dispose d'un compte.

Il s'agit d'un abonnement à durée indéterminée qui est renouvelé automatiquement tant qu'il n'est pas résilié. L'abonnement peut être annulé par le client en envoyant un e-mail à Just Russel, indiquant expressément que le client souhaite mettre fin à l'accord. De plus, le client peut facilement annuler ou suspendre l'abonnement via son compte client en cliquant sur le lien suivant : <https://app.justrussel.com/dashboard>.

Just Russel offre également des produits supplémentaires et/ou des chèques-cadeaux, des bons et des codes de réduction au Client, qui ne peuvent être utilisés que pour des commandes via le Site Internet.

(5) **Site Internet** : Just Russel - Une recette unique spécialement pour votre animal de compagnie - justrussel.com

- app.justrussel.com : grâce à ce lien, le Client peut créer un compte pour lui-même et ses animaux de compagnie. Ce lien permet également de passer des commandes personnalisées.
- shop.justrussel.com : via ce lien, le Client peut passer une commande de produits sans abonnement.

2. Champ d'application

(1) Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de Just Russel concernant un ou plusieurs produits et à tous les accords conclus avec le client.

(2) Ces modalités et conditions générales seront mises à la disposition du client avant la conclusion de l'entente avec le client. La mise à disposition se fera de manière à permettre au client de conserver les conditions générales sur un support de données durable ou électronique.

(3) L'acceptation des présentes conditions générales implique également que le client renonce totalement à l'application de toute autre condition générale. Le client déclare avoir pris connaissance des conditions générales et les accepter dans leur intégralité. Elles sont réputées régir l'ensemble de la relation commerciale entre les parties, non seulement en ce qui concerne l'offre, la cession ou le contrat au moment où les conditions générales sont communiquées, mais aussi pour toutes les nouvelles offres, cessions et conventions ultérieures. Les déviations et/ou les ajouts à ces conditions générales ne peuvent être convenus que par écrit.

(4) Just Russel a le droit de modifier ses propres conditions générales (à l'avenir). Just Russel informera le client de tout changement prévu au moins 7 (sept) jours à l'avance par courriel. Si le client s'oppose à ces conditions générales modifiées, il a la possibilité de mettre fin à l'entente en envoyant un courriel à hello@justrussel.com , à condition que ce courriel parvienne à Just Russel au moins 7 (sept) jours avant la première date d'envoi prévue. Si l'avis du client est envoyé trop tard, le client sera réputé accepter tacitement les modalités et conditions modifiées et, à partir de ce moment, les modalités et conditions modifiées s'appliqueront à l'Entente pour l'avenir.

3. Conclusion du contrat

(1) Le client sélectionne les produits souhaités sur le site web.

(2) La procédure de commande de boîtes de nourriture pour animaux de compagnie sur le site Internet se déroule comme suit.

Étape 1 : le client fournit des données d'identification de base (prénom et adresse électronique) ;

Étape 2 : le Client sélectionne le type d'animal (chien ou chat) pour lequel il souhaite effectuer des achats ;

Étape 3 : le Client indique si l'animal a été stérilisé ou non ; la stérilisation de l'animal peut avoir une incidence sur son métabolisme ;

Étape 4 : le client indique l'âge (estimé) de l'animal ;

Étape 5 : le client indique, dans la mesure du possible, la race ou la combinaison de races de l'animal ;

Étape 6 : le client indique le poids (approximatif) de l'animal ;

Étape 7 : le client indique l'état physique de l'animal ;

Étape 8 : le client indique (approximativement) le temps d'exercice quotidien de l'animal ;

Étape 9 : le client indique, le cas échéant, si l'animal souffre d'allergies ;

Étape 10 : le client indique les éventuels problèmes de santé de l'animal ;

Étape 11 : le client indique, au moment de la commande, quel type de nourriture (sèche, humide ou fraîche) l'animal reçoit ;

Étape 12 : le client indique (approximativement) combien de friandises l'animal reçoit ;

Après avoir suivi les étapes susmentionnées, le client obtient un aperçu concret du contenu de la Pet Food Box proposée et personnalisée, ainsi que des informations concernant la durée de conservation, les possibilités de modifier le contenu de la Pet Food Box et des informations concernant l'abonnement flexible et sa modification/annulation/pause. En outre, il est fait mention du service clientèle de Just Russel et de ses heures d'ouverture.

En outre, le client a un aperçu complet de son panier d'achat et de tous les produits déjà ajoutés. S'il le souhaite, le client peut ajouter d'autres produits à son panier.

Le processus de commande est lancé en cliquant sur le bouton de commande, qui demande au client de créer des données de connexion sur le site web ou d'entrer d'autres informations personnelles et de sélectionner un mode d'expédition et de paiement.

(3) Après avoir vérifié le récapitulatif de la commande et accepté les conditions générales, et si le cas est expressément notifié de l'obligation de paiement périodique dans le cadre de la Pet Food Box, le client accepte l'offre ainsi que l'application intégrale des présentes conditions générales en cliquant sur le bouton de confirmation. Le contrat entre en vigueur lorsque le client a accepté l'offre et les conditions générales.

(4) L'entente et les conditions générales demeurent en vigueur jusqu'à ce que tous les engagements aient été entièrement mis en œuvre.

(5) Just Russel se réserve le droit de refuser ou d'accepter l'offre sans donner de raisons. Pour les livraisons de suivi de la Boîte d'aliments pour animaux, les modifications de la commande peuvent être effectuées au plus tard 7 (sept) jours avant la date de livraison prévue ("délai de modification"). Après l'expiration de ce délai, un droit à la livraison de la boîte d'aliments pour animaux prévue et/ou d'autres services commandés naît, sous réserve d'acceptation par Just Russel.

Pour la première livraison, ce délai de modification ne s'applique pas. Just Russel peut toujours refuser l'offre (commande) jusqu'au moment de l'expédition, sans justification.

Dans tous les cas, Just Russel peut refuser d'accepter une offre si la commande est manifestement destinée à la revente et/ou a une taille plus grande que celle habituelle pour les commandes domestiques. La même règle s'applique aux situations où le client est coupable d'activités inappropriées ou frauduleuses.

(6) Un contrat peut être conclu pour une durée indéterminée ou déterminée en fonction du produit. La Pet Food Box implique un contrat à durée indéterminée. Une commande unique implique un contrat à durée déterminée.

(7) Le Client reconnaît expressément qu'il est conscient qu'il doit être âgé d'au moins 18 (dix-huit) ans avant de pouvoir créer un compte sur le Site Internet et passer une commande par le biais de ce compte. Just Russel refuse toute vente à des mineurs.

(8) Just Russel a le droit d'envoyer aux clients existants et/ou aux clients qui ont déjà passé une commande (dans le passé), des produits supplémentaires, tels qu'un échantillon ou des offres de tiers. Le client ne peut tirer aucun droit de la réception de ces produits supplémentaires.

4. L'offre

(1) Les produits et/ou services offerts, y compris les prix indiqués, sont considérés comme une offre non contraignante qui peut être acceptée par le client.

(2) L'offre de Just Russel contient une description aussi complète et précise que possible des produits offerts. Aucun droit ne peut être dérivé par le client des fautes d'impression ou des erreurs typographiques apparentes dans les catalogues (en ligne), les listes de prix ou sur le site Web.

(3) L'offre de Just Russel se concentre sur les utilisateurs finaux à l'intérieur des frontières de la Belgique, des Pays-Bas, de la France et de l'Allemagne. Les produits ne sont expressément pas destinés à la revente. Seules les commandes de taille domestique seront acceptées par Just Russel.

(4) Tous les engagements pris au nom de Just Russel ne sont juridiquement contraignants pour cette dernière que s'ils émanent de personnes autorisées à engager Just Russel en

vertu des statuts et des délégations statutaires publiés dans le Moniteur belge, ou de personnes détenant un mandat écrit spécial en rapport avec les engagements en question.

5. Obligations du client

(1) Le client est tenu de fournir des informations à jour et véridiques à Just Russel, y compris lors du processus de commande mais aussi à tout autre moment. Le client s'engage, s'il crée un compte sur le site Web, à garder ce mot de passe en sécurité et à le protéger des personnes non autorisées au meilleur de sa capacité. Si le client perd ou transmet son mot de passe, il est tenu d'en informer Just Russel. En cas d'utilisation abusive, par exemple par une commande illégale effectuée par des tiers avec le mot de passe du client et les réclamations qui en découlent, le client en porte lui-même l'entière responsabilité. Just Russel n'est pas responsable des dommages résultant d'informations incorrectes et/ou de la perte du mot de passe. Le client reconnaît expressément qu'il doit indemniser Just Russel contre toute réclamation par des tiers.

(2) Le client est tenu de lire attentivement et d'observer les étiquettes du produit, les instructions du produit et de l'utilisateur et les avertissements accompagnant les produits fournis. Just Russel ne sera pas responsable de tout dommage causé par le non-respect des étiquettes du produit, des instructions et des avertissements du produit et de l'utilisateur. Le client reconnaît expressément qu'il doit indemniser Just Russel contre toute réclamation de tiers.

(3) Le client doit toujours remplir ses obligations de paiement correctement et à temps.

6. Livraison

(1) Just Russel se réserve le droit de livrer les produits seulement après le paiement complet par le client.

(2) Les livraisons ne seront effectuées qu'en Belgique, aux Pays-Bas, en France et en Allemagne. Just Russel se réserve le droit d'effectuer des livraisons partielles des produits commandés, par exemple si une partie de la commande est retardée ou (temporairement) indisponible. En cas de livraison partielle, Just Russel en informera le client par courriel.

(3) Just Russel s'engage à livrer les produits dans un délai de 14 jours après la réception complète du paiement du client, à moins qu'une date de livraison différente n'ait été convenue entre le client et Just Russel au moment de la formation de l'entente. Si Just Russel n'est pas en mesure de livrer les produits dans le délai susmentionné, Just Russel s'engage à en aviser le client par écrit et à convenir ensemble d'un nouveau délai de livraison raisonnable. Si Just Russel dépasse ce nouveau délai raisonnable, le client aura le droit d'annuler la commande.

(4) Les livraisons ont lieu en Belgique, aux Pays-Bas, en France et en Allemagne. Les livraisons sont effectuées à l'adresse indiquée par le Client lors de la commande. Cette adresse peut également être enregistrée dans le compte du Client sur le Site Internet.

Dans la pratique, il est courant de faire appel à un tiers pour la livraison des colis. Si personne n'est présent lors d'une livraison à domicile, le colis est généralement transféré automatiquement à un point de collecte ou à un point postal, conformément au mode de fonctionnement du partenaire de transport concerné. Si le mode de livraison choisi par le client entraîne des frais supplémentaires pour ce dernier, il en sera expressément informé au cours du processus de commande.

(5) La commande est livrée à l'adresse de livraison indiquée dans le compte client ou dans le formulaire de commande :

- Un changement d'adresse n'est valable que s'il est communiqué avant la date limite de changement de 7 jours avant la livraison. Ces changements d'adresse ne seront acceptés que s'ils sont effectués dans les territoires restreints suivants : Belgique, Pays-Bas, France et Allemagne.
- Les frais résultant d'une adresse communiquée de manière erronée sont à la charge du client.
- Si le client refuse la livraison, le coût de l'ensemble de la commande sera facturé, à moins que la commande ne soit annulée en temps utile avant le délai de livraison de 7 jours.

(6) Le client est tenu de s'assurer que la livraison en mains propres est possible à l'adresse indiquée et dans le délai choisi.

- Si la livraison n'est pas possible, le client est en défaut d'acceptation et les coûts et dommages éventuels sont à sa charge.

(7) Si la remise en mains propres n'est pas possible, le colis est

- Livré automatiquement à un point postal sans frais supplémentaires pour le client.
- Livré aux voisins ou déposé devant la porte, à condition que le client l'ait indiqué à l'avance.
- Le client accepte que ce mode de livraison se fasse à ses risques et périls.
- Just Russel peut déroger à cette règle en cas de conditions météorologiques extrêmes ou de force majeure.

(8) Les conditions de livraison indiquées sur le site Web et dans le processus de commande sont contraignantes et prévalent sur les communications générales concernant les frais de livraison.

(9) Aucune version plus récente du produit ne sera fournie au client que celle figurant dans la description du produit sur le site web.

(10) Le Client s'engage, lors de la livraison ou du retrait de sa commande, à vérifier l'emballage pour détecter d'éventuels dommages. Si les Produits sont endommagés, Just Russel recommande de refuser la livraison. Si le Client accepte la livraison malgré des défauts visibles, il conserve le droit de notifier ces vices cachés à Just Russel dans le délai légal prévu par les articles 1641 et suivants du Code civil. Le Client transmet alors à Just Russel les pièces justificatives nécessaires, afin de permettre à Just Russel d'assurer les

garanties. Just Russel recommande au Client d'effectuer cette notification dans les plus brefs délais, afin d'éviter tout problème de preuve.

Après cette notification, Just Russel fournira les instructions nécessaires concernant les produits endommagés.

7. Prix et frais d'expédition

(1) Les prix des produits sont ceux indiqués sur le site Web au moment où le client passe sa commande.

(2) Tous les prix incluent la TVA au taux courant applicable dans le pays de résidence du client.

(3) Les prix incluent la taxe de vente et les frais d'expédition en Belgique, aux Pays-Bas, en Allemagne et en France, sauf indication contraire expresse.

En principe, la livraison des marchandises est gratuite, sauf dans la mesure où Just Russel doit livrer dans un délai spécifique et dans les conditions du troisième paragraphe de l'article 7.3 des Conditions générales. Ces coûts sont toujours communiqués à l'avance lorsque le client choisit le délai spécifique dans lequel la livraison doit être effectuée.

Le principe de la livraison gratuite s'applique à toutes les commandes effectuées sur le site Web, à l'exception du paquet d'essai, pour lequel des frais de livraison de 6,95 € TTC s'appliquent. Les achats effectués via shop.justrussel.com sont également soumis à la livraison gratuite, mais seulement à partir d'un montant d'achat minimum expressément indiqué dans le récapitulatif de la commande avant que le client ne puisse passer sa commande à l'exception expresse de la Pet Food Box.

(4) Avant de pouvoir finaliser sa commande et de s'acquitter ensuite de son obligation de paiement, le Client recevra un récapitulatif du prix total, incluant tous les coûts et taxes liés à sa commande concrète, ainsi qu'une indication explicite du montant d'achat minimum requis pour la livraison gratuite des Produits commandés. Seuls les chèques-cadeaux, les bons d'achat et les codes de réduction envoyés au Client par e-mail ou distribués publiquement par Just Russel par le biais de canaux de communication officiels tels que, mais sans s'y limiter, les publicités (en ligne), les imprimés ou les dépliants et les partenaires seront pris en compte pour une réduction de prix à la livraison. Les chèques-cadeaux, les bons d'achat et les codes de réduction sont limités à un maximum d'un par ménage **et par commande**, ne sont pas transférables et ne sont valables que pendant la période de validité et de promotion indiquée. Just Russel se réserve le droit de surveiller et de prendre des mesures en cas d'abus, de fraude ou d'utilisation répétée de chèques-cadeaux, de bons d'achat et de codes de réduction au sein d'un même foyer ou via la création de plusieurs comptes.

(5) Just Russel a le droit de facturer un prix supplémentaire pour certains produits ou des produits supplémentaires. Les prix supplémentaires sont indiqués sur le site Web et sont facturés lors de l'enregistrement des produits choisis par le client au cours du processus de commande.

(6) Les créances de Just Russel sont exigibles immédiatement.

(7) Le client ne peut payer Just Russel valablement qu'au moyen des méthodes de paiement convenues et indiquées au moment de la commande. Le client est tenu de régler le paiement dans le délai convenu.

(8) Just Russel a toujours le droit d'ajuster les prix, étant entendu que Just Russel en informera le client au moins 14 (quatorze) jours à l'avance par courriel et l'ajustera sur le site Web en indiquant le changement de prix.

Si le client s'oppose à ce changement de prix, le client a la possibilité de résilier l'accord en notifiant explicitement Just Russel via l'une des méthodes de contact officielles, y compris, mais sans s'y limiter : courriel, courrier recommandé, courrier ordinaire, via le site Internet par le biais du portail d'assistance : [Just Russel \(Flandres\)](#) & [Just Russel \(Wallonie\)](#), etc. Cette option de résiliation pour le consommateur ne peut être valablement utilisée que si cette résiliation est donnée au moins 7 (sept) jours avant la livraison des Produits, cf. article 2.4. Si le contrat n'est pas résilié par le client dans ce délai, le client est réputé avoir accepté le prix modifié et le nouveau prix est d'application à partir de ce moment.

8. Paiement

(1) Les achats sur le site web peuvent être effectués en utilisant l'un des modes de paiement suivants : Prélèvement SEPA, Bancontact, Carte de crédit, iDEAL, Apple Pay et Google Pay. Pour les paiements récurrents, le Client peut utiliser la méthode de paiement : Wallet Initiated Payments (WIP) via Mollie conformément à l'article 8.6 des Conditions générales, l'approbation initiale étant effectuée manuellement via Bancontact. Après la première commande via Bancontact WIP, le client doit expressément donner son accord pour les paiements futurs, après quoi un accord numérique pour les paiements récurrents est seulement établi. Lors de chaque premier paiement dans ce contexte, un mandat est créé, contenant les informations au moment de la confirmation expresse donnée par le Client, le statut des obligations de paiement périodique (actif/expiré) et le paiement initial comme référence. Pour plus d'informations concernant Bancontact WIP : [Bancontact WIP](#)

(2) Le Client doit payer au moment de la commande. Les coûts associés au paiement sont la seule responsabilité du client. Les factures de Just Russel sont payables à la date d'échéance indiquée sur la facture. Si la date d'échéance n'est pas précisée, les factures de Juste Russel sont payables au plus tard 14 jours civils après la date de facturation.

(3) Si Just Russel ne reçoit pas le paiement complet dans les 14 jours calendaires suivant la réception de la commande, Just Russel a le droit d'annuler automatiquement la commande.

(4) En cas de non-paiement d'une facture par un consommateur à la date d'échéance, après l'expiration d'une période de 14 jours civils à compter de l'envoi d'un rappel de paiement, un intérêt de retard de 12 % par an sur le montant impayé de la facture sera dû. Le consommateur est également redevable d'une indemnité forfaitaire, calculée comme suit sur le montant de la facture impayée :

- A. 20,00 € plus 0,5 % d'intérêt sur le montant principal, si le solde dû est inférieur ou égal à 150,00 € ;
- B. 30,00 € plus 1 % du montant principal et 0,5 % d'intérêt sur le montant principal, si le solde dû est supérieur à 150,00 €.

(5) En cas de non-paiement d'une facture à son échéance, l'ensemble des autres sommes dues par le client deviendront exigibles de plein droit et sans mise en demeure préalable. Dans ce cas, Just Russel se réserve également le droit de suspendre l'exécution de toutes les commandes en cours et ce, sans mise en demeure préalable et sans compensation pour le client.

(6) En ce qui concerne la Pet Food Box, le paiement des frais périodiques associés à l'abonnement est effectué par prélèvement automatique, également connu sous le nom de Wallet Initiated Payments (WIP), sur la base du moment de paiement initial de Bancontact. Lors de la commande initiale, le Client paie via Bancontact et autorise expressément l'établissement d'une autorisation de paiement continue. Cette autorisation est obtenue via une procédure authentifiée avec Strong Customer Authentication (SCA), conformément aux réglementations européennes PSD2, et est traitée par le fournisseur de paiement de Just Russel, Mollie.

(7) De plus, Just Russel offre également d'autres méthodes de paiement, comme le paiement par carte de crédit. Dans ce cas, le paiement récurrent est mis en place par le biais d'une transaction initiée par le marchand (MIT). Après le premier paiement, une autorisation de paiement récurrent est enregistrée sans qu'il soit nécessaire d'effectuer une nouvelle autorisation pour chaque transaction successive. La page de paiement de Just Russel contient des explications supplémentaires sur la façon dont ces paiements sont effectués et comment ils peuvent être gérés par le client.

Si le client effectue un prélèvement automatique pour payer l'abonnement, il est de sa responsabilité de s'assurer qu'il dispose de fonds suffisants dans le compte auquel le prélèvement automatique est lié au moment du paiement. Si un ordre de paiement ne peut être exécuté en raison d'un solde insuffisant, de détails de paiement incorrects ou expirés et/ou d'autres différends, les commandes peuvent tout de même être expédiées. Dans de tels cas, Just Russel effectuera à nouveau le paiement. Just Russel se réserve le droit de récupérer le montant impayé en exécutant à nouveau le paiement par le biais de la méthode de paiement spécifiée.

Si le client a choisi le paiement par carte de crédit lors du processus de commande, le montant sera débité continuellement de cette carte.

(7) La contestation d'une facture se fait par lettre recommandée adressée au siège social de Just Russel. L'absence de contestation d'une facture dans les 7 (sept) jours ouvrables par un Client ne peut être considérée comme une acceptation de cette facture, à moins que cette absence de contestation ne constitue un silence circonstanciel.

9. Droit d'annuler une commande avant la livraison

(1) Le client peut annuler sa commande, avec ou sans indication de motif et sans frais, avant l'expédition de la commande. Un motif d'annulation peut être donné sans obligation dans le cadre de l'amélioration de la qualité, mais n'est pas une condition nécessaire pour l'annulation.

(2) Le client ne peut annuler sa commande qu'en envoyant un e-mail à hello@justrussel.com ou via son compte sur le site web, à condition de l'avoir indiqué à temps avant la date limite applicable. Après avoir annulé la commande, le client recevra une confirmation de l'annulation par courriel et Just Russel remboursera les montants déjà payés au client de la même manière et sur le même compte que le client a initialement effectué le paiement.

(3) Une fois que le client a reçu la confirmation que le produit a été expédié à l'adresse fournie, le client ne peut plus annuler la commande.

(4) S'il n'a pas été possible d'annuler la commande, le produit sera livré et le client pourra appliquer son droit de rétractation conformément à la procédure de l'article 10 des Conditions générales.

(5) De plus, Just Russel aura toujours le droit d'annuler la commande dans les cas suivants : la commande a pour adresse de livraison un pays autre que la Belgique, les Pays-Bas, la France et/ou l'Allemagne ; la taille de la commande dépasse manifestement la taille habituelle d'une commande domestique.

10. Droit de rétractation

(1) Le Client dispose d'un droit de rétractation concernant tous les Produits, à l'exception expresse de la Pet Food Box, celle-ci étant considérée comme un bien personnalisé au sens de l'article VI.53, 3° du Code de droit économique. Les biens personnalisés sont expressément exclus du champ d'application du droit de rétractation.

Le Client peut toutefois résilier l'abonnement sans frais dans les quatorze (14) jours calendaires suivant la livraison de la première Pet Food Box. Dans ce cas, le Client est néanmoins tenu de rembourser la ou les Pet Food Box déjà livrées.

Par ailleurs, le décès de l'animal de compagnie n'est pas un motif de retour des Pet Food Box personnalisées. En cas de décès de l'animal, il convient de résilier l'abonnement relatif aux Pet Food Box afin d'éviter des coûts croissants et permanents.

(2) Le client reconnaît avoir été explicitement informé de l'existence de son droit légal de rétractation. Le client dispose d'un droit légal de rétractation du contrat sans motif pendant une période de 14 (quatorze) jours. Pendant cette période, le client peut décider de résilier le contrat d'achat concernant un ou plusieurs produits achetés. Le client doit informer Just Russel en temps opportun de sa décision de révoquer l'entente et de recevoir un

remboursement. Les coûts associés au retour des produits doivent être assumés par le client.

(3) Le point de départ de la période de 14 (quatorze) jours dont dispose le client pour exercer son droit de rétractation est déterminé comme suit :

- A. Si la livraison porte sur un seul Produit, le délai commence à courir le jour suivant la réception du Produit par le Client ;
- B. Si la livraison porte sur plusieurs produits livrés à des dates différentes, le délai commence à courir le jour suivant la réception par le client du dernier produit commandé ;
- C. Si la livraison concerne un produit sur une période de temps, la période commencera le jour suivant le jour où le client a reçu la première livraison des produits ;

(4) Si Just Russel n'a pas fourni au client l'information légalement requise concernant le droit de rétractation du client, le client aura 12 (douze) mois pour se retirer du Contrat à partir du jour suivant la fin de la période initiale de 14 (quatorze) jours mentionnée ci-dessus.

Si Just Russel a fourni au client les informations légalement requises concernant le droit de rétractation du client dans la période de 12 (douze) mois mentionnée ci-dessus, le client aura 14 (quatorze) jours pour se retirer du Contrat à partir du jour suivant la réception par le client des informations de Just Russel.

(5) Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit informer Just Russel de sa décision de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée de toute ambiguïté.

Le Client peut utiliser à cet effet le modèle de formulaire de rétractation joint (Annexe 1 des présentes Conditions Générales) et également téléchargeable sur le Site Internet, sans toutefois y être obligé. Just Russel recommande au Client d'utiliser ce formulaire.

Le Client peut également exercer son droit de rétractation en envoyant un e-mail à l'adresse hello@justrussel.com, dans lequel il indique de manière non équivoque son intention de se rétracter du contrat.

La manière concrète dont le Client informe Just Russel de son intention de se rétracter du contrat est laissée à sa libre appréciation, pour autant que cette décision soit adressée de façon non équivoque à l'un des canaux officiels de Just Russel.

(6) Le Client doit retourner les Produits à Just Russel. Le mode de retour est laissé à la libre appréciation du Client, toutefois, le Client est invité à renvoyer les Produits dans le même emballage d'origine que celui dans lequel il a reçu les Produits. Les Produits sont de préférence retournés à Just Russel selon le même mode que celui utilisé pour la livraison au Client. Les frais raisonnables liés au retour des Produits sont à la charge du Client, qui reconnaît expressément en avoir été informé par Just Russel.

Si le Client renvoie les Produits sans les emballer dans leur emballage d'origine, Just Russel est en droit de facturer une réduction de valeur correspondant à la valeur de l'emballage.

(7) Les produits retournés ne peuvent avoir été déballés ou utilisés par le client que dans la mesure nécessaire pour établir leur nature, leurs caractéristiques et leur fonctionnement, comme le client serait en droit de le faire dans un magasin physique. Le client est responsable de toute perte de valeur résultant d'un déballage supplémentaire du produit.

(8) En cas d'exercice du droit de rétractation par le Client :

- A. Just Russel remboursera intégralement, sans retard injustifié, les montants déjà payés par le Client pour les Produits (y compris les frais de livraison initiaux, le cas échéant), après notification du retour des Produits ou après leur réception, selon l'événement qui survient en premier. Just Russel peut toutefois réduire le montant du remboursement pour tenir compte d'une éventuelle diminution de valeur des Produits, si cette dépréciation résulte d'une manipulation des Produits par le Client d'une manière qui ne serait pas autorisée dans un magasin ;
- B. Just Russel remboursera le Client sur le compte utilisé par le Client lors du paiement, en utilisant le même mode de paiement que celui utilisé initialement par le Client ;
- C. Just Russel a le droit de rembourser le Client au moyen de bons d'achat si le Client a utilisé des bons d'achat pour payer les Produits.

11. Pause et annulation

(1) Just Russel commandera les produits avant de les livrer au client. Dans tous les cas, lors d'une pause ou d'une annulation, pour éviter la commande (et l'obligation de livraison et de paiement) de la prochaine boîte de nourriture pour animaux de compagnie et de tout produit supplémentaire, le client doit interrompre ou annuler le contrat avant la date limite de modification.

Ce délai est fixé à 7 (sept) jours calendaires au plus tard avant la première date d'expédition des produits. La date de livraison estimée est toujours, le cas échéant, consultable dans le compte du Client. Si le contrat n'a pas été interrompu ou annulé avant la date limite, la prochaine livraison prévue de la Pet Food Box aura lieu et le Client restera donc redevable du paiement.

A. Interruption

(2) Le client peut interrompre le contrat à tout moment. Cela signifie que la prochaine livraison de produits ne se concrétisera pas. Le client doit aviser Just Russel de l'avis d'interruption du contrat au moins 7 (sept) jours civils avant la prochaine date de livraison prévue des produits, si possible par le biais du compte du client et/ou sans ambiguïté par courriel à l'adresse hello@justrussel.com

B. Annulation

(3) Si le client a conclu un abonnement qui s'étend à la livraison périodique de la Pet Food Box, le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Ce contrat peut être résilié à tout moment. Si le Client souhaite résilier le contrat, il doit le notifier au plus tard 7 (sept) jours calendaires avant la prochaine date de livraison prévue des Produits, si possible via le compte du Client sur le Site Web ou sans ambiguïté par e-mail à hello@justrussel.com . La résiliation prendra alors effet de manière définitive.

(4) Si le Client commande un Produit autre que la Pet Food Box, il s'agit d'un contrat à durée déterminée qui ne peut être résilié.

12. Garanties légales

(1) Le Client a droit à la garantie légale *cf.* article 1649bis et suivants du Code civil. La garantie légale couvre tout vice ou défaut de conformité des Produits manifesté dans un délai de 2 (deux) ans à compter de la livraison. Si la date d'expiration du Produit livré est inférieure à deux ans, la garantie s'applique au moins jusqu'à la date d'expiration du Produit.

(2) Le Client doit informer Just Russel du défaut. Le Client est libre de choisir la manière dont il effectue cette notification, pour autant qu'elle soit non équivoque et dans les délais. Just Russel recommande au Client de transmettre cette notification par e-mail à l'adresse hello@justrussel.com ou via son compte sur le Site Internet. En tout état de cause, le Client doit informer Just Russel du défaut dans un délai de deux (2) mois à compter du jour où le Client a constaté le défaut. Ce qui précède est conforme à l'article 1649quater § 2 de l'ancien Code civil.

(3) Si un défaut survient pendant la période de garantie mentionnée à l'article 12.1 des Conditions Générales, le Client doit retourner les Produits défectueux à Just Russel dans leur emballage d'origine, sans retard injustifié, et en tout cas au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant l'envoi de la notification du défaut à Just Russel. Les Produits doivent être envoyés à Just Russel de la même manière que celle utilisée pour la livraison au Client. L'étiquette de retour doit être apposée sur l'emballage d'origine des Produits que le Client souhaite retourner.

(4) Tous les frais de retour des produits seront payés par Just Russel.

(5) Après le retour du Produit défectueux, Just Russel procédera, au choix du Client, à la réparation du Produit ou à l'envoi d'un nouveau Produit au Client, et prendra à sa charge tous les frais liés à l'échange ou à la réparation du Produit. Le Produit ne pourra être remplacé et livré que dans la mesure où il est encore disponible/en stock auprès des fournisseurs de Just Russel. Si le défaut est grave, ou si la réparation ou le remplacement s'avère insuffisant, impossible, n'est pas effectué dans un délai raisonnable ou cause un inconvénient majeur au Client, Just Russel accordera une réduction de prix appropriée ou, si

le défaut n'est pas mineur, autorisera la résiliation du Contrat. Les remboursements seront effectués selon les modalités suivantes :

- Just Russel remboursera intégralement et sans retard injustifié les montants déjà payés par le Client pour les Produits (y compris les frais de livraison initiaux, le cas échéant), à partir du moment où Just Russel a reçu les Produits ou a reçu la preuve fournie par le Client que les Produits ont été renvoyés, selon l'événement qui survient en premier. Just Russel peut toutefois réduire le montant du remboursement pour tenir compte d'une éventuelle période d'usage conforme des Produits par le Client et/ou de toute diminution de valeur due à une faute du Client résultant d'un comportement non autorisé ;
- Just Russel remboursera le Client selon le même mode de paiement que celui utilisé pour l'achat du Produit ;
- Just Russel a le droit de rembourser le Client au moyen de bons d'achat si le Client a utilisé des bons d'achat pour payer les Produits.

(6) Just Russel n'est pas responsable des défauts des produits dont le client était au courant au moment de l'achat des produits.

(7) Just Russel ne fournit aucune garantie supplémentaire pour les produits en ce qui concerne la qualité, la performance ou d'autres caractéristiques, la durabilité, la fonctionnalité, la comptabilité, l'accessibilité, la continuité, la sûreté/sécurité, les mises à jour, les accessoires et les fournitures, qui n'ont pas été incluses dans la description du produit sur le site Web.

13. Bons, codes de réduction, chèques-cadeaux

(1) Just Russel offre des chèques-cadeaux, des codes de réduction et d'autres variantes de chèques. Une fois que le bon a été utilisé via le site Internet, il ne peut plus être utilisé et/ou n'est plus valable.

(2) Une boîte de nourriture pour animaux gratuite et/ou une remise offerte est destinée à donner aux nouveaux clients une chance d'essayer Just Russel. Les codes de réduction et les bons d'achat ne concernent que les nouveaux clients de Just Russel, sauf indication contraire expresse, comme, par exemple, une réduction destinée aux anciens clients. Si le client a déjà un abonnement en cours, il ne peut pas utiliser le code de réduction et/ou le bon d'achat, sauf si le code de réduction et/ou le bon d'achat stipule expressément qu'il est applicable aux livraisons répétées. Une réduction ne peut être utilisée qu'une seule fois par ménage. Un seul compte par ménage est autorisé.

(3) Just Russel détermine à sa discrétion si une personne est éligible à une boîte de nourriture pour animaux de compagnie gratuite et/ou à un rabais et peut limiter les conditions ou la durée pour empêcher l'abus des boîtes de nourriture pour animaux de compagnie gratuites et/ou des rabais. Just Russel effectue des vérifications par ménage afin d'éviter l'abus des boîtes de nourriture pour animaux et/ou des rabais. Selon les données

utilisées pour une entente existante ou récente, telles que le nom du client, son numéro de téléphone, son adresse de livraison, son adresse de courriel et/ou son moyen de paiement, Juste Russel peut déterminer si le client est éligible à la boîte de nourriture pour animaux et/ou à une réduction.

(4) Certains produits peuvent être exclus des réductions, tels que les produits à prix supplémentaire, les produits uniques (supplémentaires), sauf indication contraire expresse.

(5) Les codes de réduction et les bons d'achat ne peuvent être échangés que sur le site Internet de Just Russel et ne peuvent être utilisés qu'une seule fois. Les codes de réduction et les bons ne peuvent pas être combinés avec d'autres offres et ne peuvent pas être échangés contre de l'argent. Certains codes de réduction ne s'appliquent qu'à certains types de produits.

(6) Toute (tentative de) fraude ou autre acte non autorisé sera enregistré et entraînera le refus de l'utilisation de la période d'essai gratuite et/ou des codes de réduction. Just Russel a le droit de révoquer ou d'invalider les codes de réduction et les bons d'achat s'il le juge nécessaire pour quelque raison que ce soit.

(7) Les codes de réduction personnels (tels que le code du sac d'essai personnel) ne doivent pas être partagés publiquement avec des inconnus. Ces codes sont destinés à être partagés avec des amis, des membres de la famille ou des collègues du client. Il est donc interdit de partager ces codes publiquement avec des personnes avec lesquelles le client ne peut pas démontrer une relation amicale, professionnelle ou familiale (par exemple, partager des codes sur des publicités Just Russel). Par conséquent, les réductions acquises ne s'appliqueront pas. Just Russel se réserve également le droit de révoquer le code personnel en cas d'utilisation abusive.

14. Responsabilité et force majeure

(1) Just Russel ne sera responsable des dommages matériels et/ou corporels subis par le client que si ces dommages résultent directement et exclusivement d'un manquement de Just Russel à une obligation, ou s'il y a eu intention ou imprudence délibérée de la part de Just Russel ou de ses employés, étant entendu que seuls ces dommages peuvent faire l'objet d'une indemnisation pour laquelle Just Russel est assurée, ou aurait dû être assurée conformément aux principes de la raison et de l'équité.

(2) La responsabilité de Just Russel pour les dommages indirects, y compris les dommages consécutifs, les pertes de profit ou de revenu, les économies manquées, etc. est exclue.

(3) Just Russel ne sera pas responsable des dommages résultant d'informations incorrectes que vous nous avez fournies et/ou de la perte de votre mot de passe, et le client devra indemniser Just Russel contre toute réclamation de tiers.

(4) Just Russel ne sera pas responsable de tout dommage résultant du non-respect des instructions et des avertissements relatifs au produit et à l'utilisateur fournis par Just Russel, et le client devra indemniser Just Russel contre toute réclamation d'un tiers.

(5) Si Just Russel cause des dommages au client ou à des tiers dans l'exercice de ses fonctions et responsabilités en vertu de l'entente, elle ne sera responsable que des dommages causés par ses erreurs intentionnelles ou grossières dans l'exercice de ses fonctions.

Si Just Russel est responsable de tout dommage, Just Russel ne sera responsable que des dommages directs subis par le client. La responsabilité de Just Russel sera dans tous les cas limitée au montant qu'elle facture ou a facturé pour l'exécution de la pièce non conforme.

(6) Just Russel sera automatiquement libérée et ne sera pas tenue de remplir toute obligation/indemnité en cas de force majeure. "Force majeure " signifie la situation dans laquelle l'exécution de l'entente est empêchée en tout ou en partie, temporairement ou autrement, par des circonstances indépendantes de la volonté des parties, même si ces circonstances étaient déjà prévisibles au moment où l'entente a été conclue. Just Russel n'est pas tenu de prouver le caractère inexplicable et imprévisible de la circonstance constituant un cas de force majeure.

Dans un tel cas, Just Russel s'engage à faire tous les efforts raisonnables pour limiter les conséquences de la situation de force majeure pour le client. Si, lorsque la force majeure survient, Just Russel a déjà partiellement rempli ses obligations ou ne peut que partiellement les remplir, Just Russel peut facturer la partie déjà livrée séparément, ou livrer et facturer la partie à livrer.

(7) Just Russel n'est pas responsable des dommages causés par un cas de force majeure, qui comprend, par exemple, mais sans s'y limiter : une grève non annoncée, une maladie, un incendie, des conditions météorologiques difficiles, la violence, une émeute ou une action de la police et/ou des pompiers, des conditions de guerre, des émeutes, des pandémies et leurs conséquences, des inondations, des catastrophes naturelles, des vols à main armée, des attaques, toutes les pannes et tous les obstacles, tous les événements imprévus, tous les obstacles ou retards de transport, ainsi que la non-livraison des marchandises par les fournisseurs de l'entrepreneur, les interdictions ou les restrictions d'exportation ou d'importation. La force majeure inclut également les circonstances imprévues des tiers auxquels Just Russel fait appel dans le cadre de l'exécution du contrat.

(8) L'application de l'article 6.3, § 1 du Code civil est expressément exclue. Les dispositions légales sur la responsabilité extracontractuelle ne s'appliquent pas entre les parties.

En outre, le client reconnaît que les employés, directeurs, gérants indépendants et actionnaires de Just Russel ne peuvent être tenus responsables de manière non contractuelle pour toute mauvaise exécution du contrat. L'application de l'article 6.3, §2 du Code civil est exclue pour les personnes susmentionnées et le groupe de personnes auxiliaires.

(9) Just Russel ne sera pas responsable de la non-exécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations en vertu de l'accord en raison d'un cas de force majeure.

Dans le cas d'une situation de force majeure :

- A. Just Russel avisera le client par courriel ; et
- B. suspendra les obligations de Just Russel en vertu de l'Entente et prolongera la période d'exécution des obligations pour la durée de la situation de force majeure. Lorsque la situation de force majeure affecte la livraison des produits, Just Russel doit convenir d'une nouvelle date de livraison avec le client une fois la situation de force majeure passée.

15. Protection de la vie privée

(1) Les parties s'engagent à se conformer aux dispositions légales applicables en matière de confidentialité et de protection des données, y compris le Règlement général sur la protection des données. Just Russel traitera les données personnelles du client exclusivement en accord avec la politique de confidentialité sur le site Internet accessible via : [Politique de confidentialité - Just Russel](#).

Le client est toujours libre de contacter Just Russel à l'adresse courriel hello@justrussel.com pour toute question relative à la politique de confidentialité.

(2) Lorsque le client passe une commande, Just Russel utilise l'adresse de courriel pour offrir au client des produits et services similaires par courriel, dans la mesure où le client a cliqué sur une case à cocher d'acceptation. Si le client ne souhaite plus recevoir de telles publicités, il doit se désabonner ou modifier ses préférences. Cela peut toujours être fait via le lien au bas des courriels ou via le service à la clientèle de Just Russel, ou via le compte du Client sur le Site Internet.

16. Fraude

(1) Just Russel se réserve le droit d'enquêter sur tout compte soupçonné d'activités inappropriées ou frauduleuses.

(2) Just Russel se réserve le droit de bloquer ou de résilier la commande, l'abonnement et/ou le compte du client à la suite d'une activité inappropriée ou frauduleuse.

17. Plaintes

(1) Si le client a des plaintes à formuler, il peut contacter le service des plaintes de Just Russel par courriel à : hello@justrussel.com, ainsi qu'en contactant le service des plaintes de Just Russel au numéro de téléphone [+32 472 90 90 39] ou par e-mail : support.justrussel.com.

(2) Les plaintes doivent être entièrement et clairement décrites et soumises à Just Russel de la manière susmentionnée dans un délai raisonnable après que le client ait identifié les défauts.

Just Russel accusera réception de la plainte du client par courriel au client dans un délai de 48 (quarante-huit) heures au plus tard. Just Russel informe le client que sa plainte a été bien reçue et qu'elle sera examinée dans les plus brefs délais.

Les plaintes soumises recevront une réponse substantielle dans les 10 jours ouvrables suivant la date de réception, à moins que la plainte ne nécessite un temps de traitement plus long en raison de la taille ou de la complexité de la plainte reçue par Just Russel.

(3) Si nous ne parvenons pas à trouver une solution ensemble, vous pouvez en tant que consommateur vous adresser à Becom. Becom interviendra en tant que médiateur entre le consommateur et le vendeur si la plainte semble fondée à première vue. Vous pouvez les contacter via le formulaire de plainte sur <https://becom.digital/fr/plaintes/> ou par courrier : Rue du Marquis 1, 1000 Bruxelles, info@becom.digital. Par ailleurs, vous pouvez également vous adresser au Service de Médiation pour le Consommateur du Gouvernement Fédéral Belge pour un règlement extrajudiciaire des litiges. Vous pouvez les contacter via www.mediationconsommateur.be ou par courrier : North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8 bte 1, 1000 Bruxelles.

18. Propriété intellectuelle

Le site Internet de Just Russel et ses services sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. Les droits relatifs aux logos, logiciels, textes et images appartiennent exclusivement à Just Russel et/ou à la personne dont nous avons obtenu une licence. Aucune partie du site Internet ou des services ne peut être divulguée, reproduite et/ou éditée autrement que pour un usage personnel sans l'autorisation expresse de Just Russel.

19. Varia

(1) Tous les accords entre Just Russel et le client, auxquels ces conditions générales se rapportent, seront régis exclusivement par la loi belge.

(2) La nullité d'une disposition ou d'une partie d'une disposition de l'accord n'affectera en aucun cas la validité de la partie restante de la disposition ou du reste de l'accord. Le cas échéant, la disposition invalide sera remplacée par une nouvelle disposition qui correspond à l'ancienne dans la mesure du possible en termes de contenu, de portée et d'objectif.

(3) Just Russel peut modifier ces conditions générales à tout moment. Les conditions générales en vigueur au moment de la commande des produits s'appliqueront à l'accord entre le client et Just Russel, sauf dans le cas de l'article 2.4 des conditions générales.

Just Russel BV - Août 2025

Annexe I - Modèle de formulaire de rétractation

(Ne remplissez et ne renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez vous retirer du Contrat)

[Télécharger ici en PDF](#)

A l'attention de :

Just Russel BV

Baarledorpstraat 95

9031 Drongen

Belgique

hello@justrussel.com

Je/Nous (*)_____ vous informe(nt) par la présente que je/nous (*)
révoque/révoquons (*) notre accord concernant la vente des marchandises suivantes/la
fourniture du service suivant (*)_____

Commandé le (*)_____ /Reçu le (*)_____

Nom/Noms du/des consommateur(s) _____ Adresse du/des
consommateur(s) _____ Signature du/des consommateur(s) (uniquement
si le présent formulaire est soumis sur papier)

_____, _____

Date _____

(*) Biffer les mentions inutiles.