

Conditions générales de vente de la société

Tractive GmbH,

Poststraße 4, 4061 Pasching, Autriche

Matricule FN 386930s au Registre du commerce du tribunal régional de Linz

N° de TVA : ATU67494749

(dénommée ci-après « Tractive »)

Valables à compter du : **23 décembre 2025**

Préambule et définitions

1. Tractive propose un service interactif payant en ligne et sur mobile pour l'enregistrement et l'interprétation de données GPS enregistrées par radio ainsi que de données d'activité et de bien-être (ci-après « **système de suivi connecté** ») et vend dans sa **boutique en ligne** des traceurs radio adaptés au système de suivi connecté pour animaux domestiques ainsi que des accessoires correspondants. S'agissant de la transmission de données par technologie radio, Tractive travaille en collaboration avec des opérateurs mobiles presque partout dans le monde (voir la liste des pays à l'adresse <https://tractive.com>).
2. Pour les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») s'appliqueront à l'avenir les définitions suivantes, en plus de celles indiquées entre parenthèses :
 - a) « **Appli Tractive** » : applications logicielles pour terminaux mobiles (smartphone/tablette) ou application web (<https://my.tractive.com>) permettant (en partie) l'accès aux services du système de suivi connecté dans le cadre de l'abonnement choisi ;
 - b) « **Site web** » : <https://tractive.com>;
 - c) « **Utilisateur** » / « **Client** » : partenaire contractuel de Tractive, le terme « utilisateur » étant de préférence utilisé dans le domaine relatif au système de suivi connecté et le terme « client » dans celui de la boutique en ligne. Les « utilisateurs » et « clients » sont conjointement dénommés aussi « partenaires contractuels ».

- d) « **Traceurs** » : appareils de localisation GPS destinés à l'enregistrement et la transmission radio des données de localisation ainsi que des données d'activité et de bien-être d'animaux domestiques.

I. Champ d'application

1. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'utilisation future du **système de suivi connecté** ainsi qu'à l'achat de produits, notamment dans la boutique en ligne. Toute transaction commerciale actuelle ou future avec le partenaire commercial est/sera soumise aux présentes CGV, même si aucune référence explicite auxdites CGV n'est formulée (compliance). Toutes les dispositions divergeant des présentes CGV ou venant les compléter – notamment les conditions générales de vente du partenaire commercial – feront partie intégrante du contrat uniquement dès lors qu'elles auront été explicitement confirmées par écrit par Tractive.
2. En s'enregistrant selon les modalités prévues au point II, le client accepte expressément les présentes conditions générales de vente ainsi que la politique de confidentialité.

II. Système de suivi connecté : enregistrement/conclusion de contrat

1. Afin d'utiliser le système de suivi connecté, le client doit impérativement posséder un traceur GPS Tractive, s'enregistrer sur le site web et conclure l'un des contrats de service (ci-après « abonnement ») payants proposés respectivement à l'adresse <https://tractive.com> ou par tout autre canal commercial.
2. Lors de son enregistrement, le client est tenu de fournir des informations exactes et complètes quant à son nom et son adresse e-mail. Tractive se réserve le droit de vérifier leur exactitude au cas par cas. Les pseudonymes ne sont pas admis.

3. Tractive se réserve le droit de bloquer provisoirement ou définitivement l'accès du client au système de suivi connecté en cas de soupçon légitime d'utilisation abusive, de tentatives de fraude ou d'utilisation détournée (notamment l'enregistrement de schémas de mouvements de tiers).
4. Le choix de l'abonnement a lieu lors de l'activation sur <https://tractive.com> ou de l'activation par le biais de l'appli Tractive.
5. Les tarifs indiqués par Tractive sur le site ou l'appli pour l'abonnement respectif incluent, sauf mention divergente expresse, la TVA en vigueur applicable aux services.
6. Après personnalisation réussie de l'utilisateur (enregistrement et identifiants de connexion) et identification du terminal à utiliser pour l'abonnement (soit par le client, soit par Tractive en cas d'achat d'un nouveau terminal) par le biais de la saisie du numéro de série de l'appareil, du choix du pays d'utilisation du traceur et du choix de l'abonnement respectif – éventuellement aussi de la fréquence et du mode de paiement – en cliquant à chaque fois sur les cases correspondantes ou dans un menu déroulant, le client peut visualiser un résumé des informations précontractuelles au sens de l'art. 5 (a) de la loi autrichienne sur la protection des consommateurs (« KSchG ») et de l'art. 4 de la loi autrichienne sur la vente à distance (« FAAG »).
En cliquant sur le champ « Commander et payer » – après réception et validation par le client des informations précontractuelles destinées au consommateur, conformément à l'art. 5 (a) KSchG et à l'art. 4 FAGG – le client fait connaître sa volonté ferme de conclure une offre contractuelle pour l'abonnement choisi.
7. L'abonnement est reconduit automatiquement à la fin de la période de validité pour la même durée que celle de la période initiale, sauf si l'utilisateur a déjà annulé l'abonnement auparavant. Par conséquent, tout abonnement mensuel sera reconduit pour une durée de 30 jours, tout abonnement annuel sera reconduit pour une durée de 365 jours, tout abonnement biennal sera reconduit pour une durée de 730 jours, et tout abonnement de 5 ans sera reconduit pour une durée de 1825 jours.

8. Les forfaits d'abonnement proposés par Tractive peuvent varier selon le pays, la région ou le type d'animal. Tractive se réserve le droit d'interrompre, de modifier ou d'introduire des forfaits d'abonnement à tout moment. Les clients disposant d'un abonnement actif seront dûment informés de toute modification affectant leur forfait d'abonnement. Pour les nouveaux clients, les forfaits d'abonnement applicables seront clairement indiqués lors du processus de souscription.
9. Tractive se réserve le droit de prélever le paiement pour le renouvellement de tout abonnement actif jusqu'à 48 h avant la date de renouvellement.
10. En cas d'échec de paiement (à cause d'une couverture insuffisante du compte, par exemple), Tractive se réserve le droit d'effectuer de nouvelles tentatives de prélèvement au cours des 30 prochains jours après la date de renouvellement.
 - a) Si le paiement pour un renouvellement d'un an ou plus échoue plusieurs fois d'affilée, Tractive se réserve le droit de prélever un montant correspondant au prix actuel d'un abonnement mensuel Tractive. Au cas où ce paiement aboutirait, il sera considéré que l'abonnement est temporairement passé en mode mensuel et les paiements suivants seront effectués en conséquence.
 - b) Au cas où l'utilisateur aurait enregistré un ou plusieurs modes de paiement alternatifs sur son compte Tractive, Tractive se réserve le droit de facturer le renouvellement à ces modes de paiement afin d'assurer une couverture continue.
11. Si toutes les tentatives de paiement au cours des 30 jours après la date de renouvellement échouent, Tractive annulera unilatéralement l'abonnement.
12. Tractive confirme par e-mail à l'utilisateur la réception de sa demande de conclusion d'un contrat.
13. En cas d'enregistrement réussi, le contrat est réputé conclu au plus tard au moment de l'octroi par Tractive d'un accès illimité aux services.
14. Il est possible, dans le cadre des abonnements proposés, d'assurer le traceur GPS contre les dommages, la perte et le vol.

III. Frais d'abonnement et ajustements tarifaires

1. **Mises à jour tarifaires :** Nous nous réservons le droit d'ajuster ponctuellement les prix de nos abonnements afin de tenir compte des conditions du marché, de l'évolution des coûts d'exploitation, des exigences réglementaires ou des améliorations de nos services.
2. **Notification des modifications tarifaires :** Si nous décidons de modifier les frais d'abonnement de votre plan, nous vous en informerons par **e-mail** au moins **30 jours** à l'avance. La notification inclura les détails du nouveau prix, le motif du changement et la date d'entrée en vigueur. Les augmentations de prix ne concerneront jamais les périodes déjà prépayées et ne s'appliqueront qu'à partir du prochain cycle de facturation de votre abonnement.
3. **Consentement et poursuite du service**
 - a) Si vous **acceptez** la nouvelle tarification, vous n'avez aucune démarche à effectuer et votre abonnement se poursuivra automatiquement selon les nouvelles conditions.
 - b) Si vous **n'acceptez pas** la tarification révisée, vous avez le droit d'**annuler votre abonnement à tout moment avant que la modification n'entre en vigueur**. Les annulations peuvent être effectuées sur my.tractive.com.

IV. Système de suivi connecté : étendue du service

1. L'étendue du service, le prix et la durée du contrat ainsi que les options de prolongation de l'abonnement sont précisées dans l'étendue du service consultable sur <https://tractive.com> au moment de la conclusion du contrat pour l'abonnement respectif. Ladite étendue du service est également expliquée et portée de nouveau à la connaissance du client dans les informations précontractuelles destinées au consommateur, qui sont portées à sa connaissance avant de faire connaître sa volonté de conclure le contrat, conf. à l'art. 5 (a) KSchG et à l'art 4 FAGG.

V. Système de suivi connecté : obligations, devoirs et règles de conduite de l'utilisateur

1. Afin de pouvoir profiter pleinement des services de Tractive, l'utilisateur doit recourir à des technologies (de navigation) actuelles ou permettre leur utilisation (p. ex. activation de JavaScript, cookies, pop-ups) et utiliser toujours une version actualisée de l'appli Tractive. En cas d'utilisation de technologies plus anciennes, d'applications non actuelles ou de terminaux obsolètes, l'utilisateur pourrait ne pas être en mesure de profiter en tout ou partie des services. Tractive s'assurera que tous les services offerts par l'application Tractive pourront être utilisés avec les deux dernières mises à jour majeures pour Android et iOS.
2. L'utilisateur doit tenir secrets ses identifiants de connexion (composés d'une adresse e-mail et d'un mot de passe) et empêcher tout accès non autorisé par des tiers. Lesdits identifiants de connexion ne doivent en aucun cas être portés à la connaissance de tiers, y compris de collaborateurs de Tractive. Si l'utilisateur a des raisons de penser que des tiers ont eu accès, de quelque manière que ce soit, aux identifiants de connexion, il lui incombe en l'espèce de modifier son mot de passe sans délai.
3. L'utilisateur s'engage à utiliser les services fournis par Tractive conformément à leur usage prévu et à s'abstenir, lors de leur utilisation, de toute action pouvant nuire ou mettre en danger d'autres utilisateurs de Tractive ou des tiers et/ou qui pourrait restreindre la disponibilité des services pour les autres utilisateurs. On entend également par utilisation conforme à l'usage prévu le respect de toutes les consignes, recommandations et autres mentionnées par Tractive sur son site web, dans des modes d'emploi et/ou dans tout autre document à la disposition de l'utilisateur au moment de la conclusion du contrat ou ultérieurement.
Les traceurs ont été conçus spécialement pour la localisation d'animaux domestiques et ne doivent être utilisés qu'à cette fin. Dans certains pays et certaines régions, il existe des lois sur la géolocalisation ou le repérage digital d'animaux, de personnes et/ou d'objets. Seul le client ou l'utilisateur de l'appareil de localisation GPS Tractive, et non pas Tractive, est responsable du respect de telles lois ou prescriptions.

4. Tractive offre à l'utilisateur la possibilité de compiler des contenus dans des bases de données et de communiquer et interagir avec d'autres utilisateurs. L'utilisateur s'engage à ne pas utiliser les services de Tractive de manière abusive. L'utilisateur doit respecter notamment les règles suivantes :
- a) La saisie d'éventuelles données à caractère personnel dans le profil public de l'utilisateur ou dans les fonctions communautaires (p. ex., les signalements de danger) est effectuée aux propres risques de ce dernier.
 - b) La publication de données de tiers (p. ex. la création d'un profil pour un tiers) sans leur consentement ou le téléchargement d'une photo montrant un tiers sans le consentement de ce dernier est également interdit.
 - c) L'utilisateur est seul responsable des contenus stockés dans son profil ou partagés à partir de son compte. L'utilisateur s'engage à respecter toutes les dispositions légales pertinentes en la matière (par exemple le Code pénal [StGB], la loi sur la pornographie, les lois sur la protection des mineurs, la loi d'interdiction [Verbotsgesetz], la loi sur les télécommunications de 2003 [TKG 2003], la loi sur le commerce électronique [ECG], la loi sur les médias, la loi sur le droit d'auteur [UrhG], la loi sur la concurrence déloyale [UWG], la loi de 2000 sur la protection des données personnelles [DSG 2000] et tout éventuel droit relatif à la vie privée qui pourraient résulter d'autres lois telles que le code civil [ABGB], etc.) lors de la publication de contenus dans son profil ou dans les fonctions communautaires, en particulier à ne pas diffuser de contenus immoraux, pornographiques, obscènes, racistes, violents, incitants à la violence, radicaux d'extrême-droite ou d'extrême-gauche ou choquants ou tout autre contenu, matériel, information et/ou photos à caractère illicite. Par ailleurs, les utilisateurs sont autorisés à publier uniquement des contenus qu'ils ont créés eux-mêmes ou pour lesquels ils détiennent les licences, autorisations ou droits d'utilisation requis.
 - d) L'utilisateur s'engage également à ne jamais menacer ou harceler des tiers ou autres utilisateurs et/ou à ne pas violer leurs droits et le respect de leur vie privée.
 - e) Il est interdit d'utiliser les services de Tractive à des fins commerciales (p. ex. dans un but publicitaire ou promotionnel et afin de proposer des produits et services).

5. Indépendamment de toute conséquence civile ou pénale, l'utilisateur indemniserà Tractive pour tout dommage quel qu'il soit et pour toute revendication éventuelle de tiers résultant de la violation des obligations de l'utilisateur au titre de la présente clause et dégagera Tractive de toute responsabilité y afférente.
6. En cas de violation des présentes conditions de vente par l'utilisateur, Tractive se réserve le droit
 - a) d'adresser un avertissement à l'utilisateur,
 - b) de supprimer des contenus de l'utilisateur,
 - c) de bloquer provisoirement ou définitivement l'utilisateur et/ou
 - d) de résilier le contrat par anticipation et de supprimer le profil de l'utilisateur.
7. **Mode Live Tracking :** L'utilisateur a la possibilité de consulter en temps réel (avec un éventuel décalage minime) les données de localisation sur des terminaux, afin de déterminer la position et de suivre en temps réel la localisation de son animal domestique. Même si cette option est en principe disponible sans restriction pour le client, Tractive se réserve le droit de mettre fin à la session en mode Live Tracking dès lors que ladite session de suivi en cours est interrompue et que la demande de suivi n'est pas renouvelée ; et ce, afin d'éviter tout usage inapproprié et minimiser la consommation d'énergie du traceur GPS.
8. En cas d'interférence de l'utilisateur dans le déroulé des services par des manipulations du logiciel, ses propres logiciels ou l'accès automatisé au logiciel de Tractive, Tractive est en droit de suspendre immédiatement les services et de résilier, sans préavis et/ou de manière anticipée, l'abonnement ou le contrat conclu avec l'utilisateur. Dans un tel cas, les frais déjà acquittés pour le service ne sont pas remboursés. Cette disposition est également applicable si l'utilisateur accède aux fonctions de localisation du traceur ou à des données de Tractive par d'autres moyens que ceux fournis à l'utilisateur dans le cadre de l'abonnement respectif.

VI. Point de contact conformément au règlement sur les services numériques (RSN)

1. Conformément aux articles 11 et 12 du Règlement (UE) 2022/2065 (règlement sur les services numériques), Tractive a mis en place un point de contact électronique. Les utilisateurs ainsi que les autorités compétentes peuvent contacter Tractive pour toutes les questions relatives au règlement sur les services numériques via le formulaire de contact suivant : <https://help.tractive.com/hc/fr/requests/new>

VII. Système de suivi connecté : disponibilité / garantie / responsabilité

1. Tractive ne saurait garantir la disponibilité ininterrompue de ses services. Il est impossible d'exclure les temps d'interruption de service dus à des maintenances, mises à jour de logiciels et autres circonstances (telles que des problèmes techniques de transmission de données mobiles, une absence de couverture réseau, des problèmes de connexion, des problèmes de disponibilité d'un ou plusieurs fournisseurs de téléphonie mobile) n'étant pas directement imputables à Tractive et donc en dehors de sa responsabilité. L'utilisateur convient qu'il ne pourra revendiquer de dommages et intérêts et/ou un recours à la garantie en cas d'interruptions non imputables à Tractive. Même en cas d'interruption plus longue (d'au moins 24 heures) de l'accès à l'abonnement premium attribuable à Tractive, l'utilisateur ne peut réclamer qu'une minoration proportionnelle des coûts.
2. Malgré tous les efforts déployés par Tractive pour fournir à l'utilisateur une connexion sécurisée des données, Tractive ne peut être tenue responsable de tout traçage, enregistrement ou falsification par des tiers du transfert de données réalisé par le biais de systèmes tiers, notamment internet ou des réseaux de télécommunication.
3. L'utilisation de l'offre de Tractive par l'utilisateur a lieu entièrement aux propres risques de ce dernier et librement. Cela s'applique sans réserve
 - a) à l'utilisation du matériel utilisé à cette fin, y compris (mais sans s'y limiter) au smartphone ou au navigateur respectif ;
 - b) au téléchargement par l'utilisateur de ses propres contenus ou de contenus de tiers ; et

- c) à toute utilisation par l'utilisateur des données générées par Tractive ou mises à disposition par Tractive. L'utilisateur prend expressément acte du fait que ces données peuvent être inexactes et Tractive, dans les limites autorisées par la loi, ne peut garantir l'exactitude desdites données.
4. Par ailleurs, Tractive ne se porte aucunement garante des liens externes, bannières ou autres informations et offres publicitaires pouvant être insérées pour l'utilisateur. Les transactions réalisées entre l'utilisateur et un prestataire tiers (par ex. via des pages auxquelles renvoient des liens ou des bannières) donnent lieu à des contrats conclus exclusivement entre l'utilisateur et le prestataire tiers. Tractive ne peut être tenue responsable des services fournis par des prestataires tiers.
 5. À l'exception des cas prévus par la loi, Tractive n'est pas responsable des dommages pouvant résulter de l'utilisation des contenus accessibles via une offre en ligne ou mobile ou de tout autre type d'utilisation du service en ligne. Cela s'applique également aux dommages pouvant résulter d'erreurs, de problèmes, de virus ou de pertes de données.
 6. L'utilisateur dégage Tractive de toute responsabilité en cas de réclamations formulées par des tiers à l'encontre de Tractive résultant d'une violation de leurs droits suite à un contenu publié par l'utilisateur au sein du réseau de Tractive ou suite à l'utilisation par l'utilisateur des applications disponibles via le réseau de Tractive. L'utilisateur supporte en l'occurrence les coûts liés à une défense juridique de Tractive qui s'avérerait nécessaire, y compris tous les dépens et honoraires d'avocat à hauteur des montants prévus par la loi. Cette disposition ne s'applique pas si la violation n'est pas imputable à un comportement fautif de l'utilisateur.
 7. En cas de réclamation d'un tiers, l'utilisateur est tenu de fournir immédiatement à Tractive toutes les informations exactes et complètes dont il dispose et nécessaires à l'examen de la réclamation et à une défense. Cela n'affecte en rien les autres prétentions que Tractive demeure en droit de revendiquer à l'encontre de l'utilisateur.

8. Les retours pour les remboursements de produits, les remplacements ou les réparations sous garantie sont uniquement applicables dans les pays pris en charge par Tractive. Pour obtenir la liste complète des pays pris en charge, cliquez [ici](#).

VIII. Boutique en ligne : commande et conclusion de contrat

1. La présentation d'articles dans la boutique en ligne ne constitue aucunement une offre ferme de Tractive pour la conclusion d'un contrat de vente. Elle est uniquement destinée à inviter le client à transmettre une offre en passant commande.
2. La commande s'effectue en plusieurs étapes :
 - a) Choix du/des produit(s) souhaité(s)
 - b) Saisie de l'adresse d'expédition/coordonnées de contact (prénom, nom, rue et numéro, CP, ville, pays, adresse e-mail, numéro de téléphone pour pouvoir être éventuellement contacté par le livreur) ainsi que, le cas échéant, d'une adresse de facturation différente de l'adresse d'expédition ; choix du mode d'expédition et mode de paiement
 - c) Vérification des infos dans le panier
 - d) Affichage des informations précontractuelles destinées au consommateur, conformément à l'art. 4 FAGG
 - e) Confirmation de la volonté de conclure le contrat en cliquant sur le bouton « Payer et commander »
 - f) En confirmant la commande dans la boutique en ligne, le client soumet une offre ferme en vue de conclure un contrat d'achat des marchandises contenues dans le panier. En envoyant la commande, le client reconnaît avoir pris connaissance des informations précontractuelles destinées au consommateur et des présentes conditions générales de vente qui régissent essentiellement la relation contractuelle avec Tractive. Par ailleurs s'appliquent les dispositions prévues dans la KSchG et la FAGG aux transactions avec des consommateurs au sens de l'art. 1 (1) KSchG.

Tractive confirme la réception de la commande du client en adressant à ce dernier un e-mail de confirmation. Cette confirmation de réception de la commande ne constitue pas encore, à ce stade, une acceptation de l'offre contractuelle par Tractive. Elle sert uniquement à informer le client que la commande a été réceptionnée par Tractive. L'acceptation de l'offre contractuelle se traduit soit par la livraison de la marchandise, soit par une notification d'acceptation expresse.

IX. Boutique en ligne : prix, frais d'envoi

1. Dans la boutique en ligne, le prix est indiqué pour chaque article. Sauf mention expresse divergente, tous les prix de vente indiqués par Tractive pour les produits incluent la TVA en vigueur mais ne comprennent pas les éventuels droits de douane exigés par certains pays tiers (États hors UE).
2. Les prix indiqués dans la boutique en ligne n'incluent pas les frais d'envoi. Les options d'envoi sont cependant précisées séparément avant conclusion de la transaction.
3. Les coûts d'envoi sont mentionnés séparément au cours du processus de commande.

X. Boutique en ligne : conditions de livraison

1. Sauf livraison anticipée convenue séparément, Tractive est tenue de livrer les marchandises dès lors que le client s'est acquitté de toutes ses obligations, notamment du paiement du prix d'achat et des éventuels frais d'envoi.
2. En l'absence de mention divergente dans la confirmation de commande, la marchandise est expédiée par Tractive sous 1 à 4 jours ouvrés après réception du paiement. En cas de précommandes de produits non (encore) livrables, la livraison a lieu dès disponibilité de chaque produit. Tractive se réserve le droit de procéder auparavant à des livraisons partielles de produits disponibles.

3. Tractive est en droit de dépasser les dates et délais de livraison convenus de tout au plus une semaine. Une fois ce délai d'une semaine expiré et après avoir fixé sans succès un autre délai raisonnable, le client est alors habilité à résilier le contrat.

XI. Indemnisation

1. Parmi tous les cas de figure pouvant survenir, Tractive est tenue d'indemniser le client uniquement en cas de faute intentionnelle ou de grave négligence. En cas de négligence légère, Tractive est exclusivement responsable des dommages corporels. Sa responsabilité est prescrite après expiration d'un délai de 6 mois à l'égard des professionnels et de 3 ans à l'égard des consommateurs à compter de la connaissance du dommage et de l'auteur du dommage. Le montant limite de responsabilité à l'égard des professionnels correspond au triple du chiffre d'affaires net total de Tractive (produits et services) au cours des 12 derniers mois précédant la survenance du sinistre.
2. En cas de négligence légère, Tractive ne peut être tenue responsable de dommages indirects, d'une perte de profit, d'une perte d'intérêts, d'économies non réalisées, de dommages consécutifs et immatériels, de dommages causés par des tiers et de la perte de données et de programmes ainsi que de leur restauration, tout comme des dommages provoqués par une utilisation incorrecte et/ou détournée du traceur ou des services.

XII. Réserve de propriété / droit de résiliation de Tractive

1. Toutes les marchandises sont livrées par Tractive avec une réserve de propriété et demeurent sa propriété jusqu'au paiement intégral desdites marchandises. Dans l'exercice du droit de réserve de propriété, une résiliation du contrat est possible uniquement par notification formelle. En cas de reprise de marchandises, Tractive est en droit de facturer les frais de transport et de manutention engendrés. En cas d'accès de tiers à la marchandise réservée – notamment par le biais de saisies – le client s'engage à informer lesdits tiers du droit de propriété détenu par Tractive et à en informer immédiatement Tractive.

2. En cas de retard de réception ou pour toute raison importante, telle qu'un retard de paiement du client ou de l'utilisateur, Tractive est en droit de résilier le contrat. Dans le cas d'une résiliation suite à une faute imputable au client ou à l'utilisateur, Tractive peut choisir entre réclamer une indemnité forfaitaire de 15 % du montant brut de la facture ou être indemnisée à hauteur du dommage réellement subi. En cas de retard de paiement du client/de l'utilisateur, Tractive est libérée de toutes ses autres obligations de service et de livraison et est en droit de suspendre les livraisons ou services en cours et/ou de résilier le contrat après avoir fixé sans succès un délai supplémentaire raisonnable.

XIII. Droit de rétractation du consommateur, conformément à l'art. 11 FAGG

1. Le client, à savoir le consommateur au sens de la KSchG, est en droit d'annuler un contrat conclu en dehors des locaux du vendeur ou un contrat conclu à distance dans un délai de 30 jours – sauf exception légale applicable.
2. S'agissant des contrats ayant pour objet la livraison d'une marchandise (boutique en ligne), le délai de rétractation court à compter du jour où le consommateur (client) ou un tiers désigné par ses soins autre que le transporteur entre en possession de la marchandise. Pour les contrats visant plusieurs marchandises commandées simultanément mais livrées séparément, le délai de rétractation court à compter du jour où le consommateur (client) ou un tiers désigné par ses soins autre que le transporteur entre en possession de la dernière marchandise.
3. En cas de souscription d'un abonnement (service), le délai de rétractation court à compter du jour de conclusion du contrat ou du jour du renouvellement automatique.
4. Il suffit que le consommateur (client) envoie la demande de rétractation dans le délai imparti. La demande de rétractation peut être également effectuée par voie électronique par le biais du formulaire de rétractation téléchargeable ici (<https://tractive.com/gen/1/widerruf.pdf>).

- a) Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation pour annuler un contrat de vente (boutique en ligne), Tractive rembourse les paiements effectués par le consommateur (client) au fur et à mesure de la réception de la marchandise en retour ou du justificatif attestant du renvoi de la marchandise, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant du choix par le consommateur d'un mode de livraison autre que le mode standard le plus avantageux proposé par Tractive), ainsi que les dépenses nécessaires et utiles réalisées par le consommateur (client) pour la marchandise. De plus
- b) Le consommateur (client) doit restituer la marchandise reçue et verser à Tractive un dédommagement raisonnable pour l'utilisation, au-delà de l'inspection qualité, des propriétés et du fonctionnement, y compris une compensation pour toute baisse de la valeur usuelle de la marchandise en résultant. En cas d'adresse de livraison en dehors de l'UE, il se doit également de rembourser à Tractive les éventuels droits d'accise/de douane générés par la restitution de la marchandise et payés par Tractive.
- c) En tout état de cause, le consommateur (client) doit supporter lui-même les frais directs de retour (qui incluent également les éventuels droits d'accise/de douane en cas d'adresse de livraison en dehors de l'UE). Si la marchandise n'est pas réceptionnée par le client, Tractive est en droit de déduire les frais de retour facturés par le livreur du prix d'achat à rembourser.

XIV. Conditions de paiement, intérêts de retard ; frais de mise en demeure et de recouvrement

- 1. Le paiement de marchandises (boutique en ligne) et de services (abonnements) peut varier selon l'adresse de livraison/le pays destinataire.
- 2. En cas de retard de paiement du partenaire contractuel, Tractive est habilitée à réclamer, à sa convenance, le remboursement du dommage réellement survenu ou des intérêts de retard à hauteur du montant prévu par la loi. À la date d'aujourd'hui, lesdits intérêts s'élèvent à 4 % pour les consommateurs et à 9,2 points de pourcentage par an au-dessus du taux d'intérêt légal pour les professionnels.

3. En cas de retard de paiement, le partenaire contractuel s'engage à rembourser à Tractive les frais de mise en demeure et de recouvrement encourus par cette dernière et qui se seront révélés nécessaires à des fins de poursuites. Pour les professionnels, ils englobent en tout état de cause une indemnité forfaitaire de 40 EUR pour les frais de poursuites, conformément à l'art. 458 du Code de commerce autrichien (UGB). Tractive se réserve le droit de faire valoir un dommage plus important. Pour les consommateurs particuliers, Tractive est en droit, sans préjudice d'autres droits conférés par la loi, de facturer à tout le moins les frais d'avertissement au débiteur prévus par l'ordonnance du Ministre fédéral de l'économie sur les taux de rémunération maximaux dus aux agences de recouvrement.

XV. Financement par le biais de la Klarna Bank AB

1. En fonction des pays, Tractive propose les options de paiement suivantes en collaboration avec la Klarna Bank AB (publ), Sveavägen 46, 111 34 Stockholm, Suède. Le paiement est adressé dans chaque cas à Klarna :
 - a) Sur facture : Le délai de paiement s'élève à 30 jours à compter de l'envoi de la marchandise. Les conditions de facturation sont disponibles à l'adresse
https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/EID/de_de/invoice?fee=0 pour les livraisons vers l'Allemagne et à l'adresse
https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/EID/de_at/invoice?fee=0 pour les livraisons vers l'Autriche.
 - b) Achat à crédit (disponible uniquement en Allemagne) : Avec le service de financement de Klarna, vous pouvez régler votre achat en toute souplesse en mensualités égales à au moins 1/24 du montant total (mais ne pouvant être inférieure à 6,95 EUR) ou selon les conditions spécifiées dans le terminal de vente. Le paiement de la mensualité est dû respectivement à la fin du mois après envoi d'une facture mensuelle par Klarna. Vous trouverez à l'adresse
https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/EID/de_de/account de plus amples informations au sujet de l'achat à crédit, y compris les conditions générales de vente et les Informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs.

- c) Immédiat : Votre compte est prélevé immédiatement après passation de la commande.
 - d) Prélèvement : Le montant est prélevé après envoi de la marchandise. La date vous est communiquée par e-mail.
2. Le recours aux modes de paiement Sur facture, Achat à crédit et Prélèvement suppose une vérification de solvabilité positive. À cet effet, nous transmettons vos données à Klarna à des fins de vérification de l'adresse et de la solvabilité dans le cadre de la précommande et du déroulement du contrat de vente. Nous vous remercions pour votre compréhension quant au fait que nous ne pouvons vous proposer que les modes de paiement autorisés sur la base des résultats du contrôle de solvabilité. Vous trouverez de plus amples informations à cet égard ainsi que les conditions d'utilisation à l'adresse https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/EID/de_de/user pour l'Allemagne et https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/EID/de_at/user pour l'Autriche. Les informations générales sur Klarna sont disponibles ici : <https://www.klarna.com/de/>. Vos données personnelles seront traitées par Klarna conformément aux règles applicables en matière de protection des données et aux informations contenues dans la politique de confidentialité de Klarna en Allemagne, consultables à l'adresse http://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/0/de_de/privacy et <https://www.klarna.com/at/datenschutz/> pour l'Autriche.

XVI. Changement d'adresse

1. Il incombe au partenaire contractuel d'informer Tractive de tout changement intervenant dans son adresse privée ou professionnelle dès lors que la transaction commerciale objet du contrat n'a pas été entièrement finalisée de part et d'autre. En cas d'omission, tous les courriers et toutes les notifications adressés à la dernière adresse connues sont considérés comme ayant été réceptionnés.

XVII. Droit de rétention / Non-compensation

1. En cas de transaction ne relevant pas du droit des consommateurs, le client est habilité, en cas de réclamation légitime, à retenir uniquement une partie raisonnable du montant total brut de la facture, et non la totalité dudit montant – sauf en cas de réhabilitation.
2. Toute compensation de prétentions de la société Tractive par des créances en contrepartie, de quelque nature que ce soit, est exclue, dès lors que lesdites créances n'ont pas été explicitement reconnues ou juridiquement établies.

XVIII. Lieu d'exécution, langue contractuelle, droit applicable, tribunal compétent

1. Le lieu d'exécution est Linz.
2. La langue du contrat est l'allemand.
3. Les partenaires contractuels conviennent que seuls les tribunaux autrichiens nationaux sont compétents. Si la transaction n'est pas conclue avec un consommateur privé, tout litige en lien avec les présentes CGV devra être exclusivement soumis à l'appréciation du tribunal local de Linz (4020), Autriche, compétent sur le fond.
4. Les parties contractantes conviennent d'appliquer le droit substantiel autrichien au présent contrat, à l'exclusion des normes de référence du droit international privé autrichien (p. ex. EVÜ, ROM I-VO) et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Le choix du droit applicable précité s'applique à un consommateur uniquement dès lors que les droits lui étant conférés par les exigences légales de l'État dans lequel ledit consommateur est domicilié ou a son lieu de résidence habituelle ne s'en voient pas limités. La loi applicable aux contrats de consommation est par conséquent la loi en vigueur dans le pays dans lequel le consommateur est domicilié ou a son lieu de résidence habituelle.

XIX. Nullité partielle

1. Dans l'hypothèse où certaines dispositions des présentes conditions de vente s'avéreraient caduques, non valables et/ou nulles ou le deviendraient, la valeur juridique et la validité des autres dispositions ne s'en verraient pas affectées. Dans de tels cas, les parties contractantes s'engagent à remplacer – dans la limite du possible – la disposition juridiquement caduque, non valable et/ou nulle (ou devenue juridiquement caduque, non valable et/ou nulle) par une disposition juridiquement valide et applicable dont le but économique s'approche au plus près de celui de la disposition qu'elle remplace.

XX. Droits supplémentaires pour les utilisateurs de l'UE (règlement sur les données)

1. Champ d'application et définition

Lorsque les produits et services Tractive sont utilisés au sein de l'Union européenne, le règlement sur les données accorde des droits supplémentaires concernant certaines données générées lors de l'utilisation d'un appareil Tractive et des services connexes. Ces droits s'appliquent en complément des droits conférés par le RGPD (Règlement général sur la protection des données) et existent dans la mesure et aux conditions prévues par le règlement sur les données.

Dans la présente section, le terme « données générées par l'appareil » désigne les données générées par l'utilisation d'un appareil Tractive et d'un service connexe. Cela correspond aux « données générées par l'utilisation d'un produit connecté ou d'un service connexe » conformément au règlement sur les données et inclut aussi bien les données brutes provenant de capteurs que les données qui en sont dérivées.

2. Exemples de données générées par l'appareils

Selon l'appareil, les paramètres et l'utilisation, les données générées par l'appareil peuvent notamment inclure les éléments suivants :

- Données de localisation et de suivi : coordonnées GPS et horodatage (timestamp), événements d'entrée et de sortie de géoclôtures/« clôtures virtuelles ».

- Données d'activité et de bien-être : mesures de mouvement et d'activité, scores/classifications d'activité, estimations du repos ou du sommeil.
- Données de vitalité : données relatives à la fréquence respiratoire ou cardiaque de l'animal.
- Données de l'appareil et de connectivité : identifiant du traceur (Tracker ID), modèle de l'appareil, niveau de batterie, état et qualité de la connexion.

Cette liste est fournie à titre illustratif et n'est pas exhaustive. D'autres données générées lors de l'utilisation d'un appareil Tractive et des services connexes peuvent également être considérées comme des données générées par l'appareil.

3. Droit d'accès et portabilité des données générées par l'appareil

Les utilisateurs de l'UE peuvent accéder à leurs données générées par l'appareil et en obtenir une copie dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Ils peuvent utiliser ou partager ces données dans le cadre des dispositions légales.

3.1. Exportation au sein de l'application Tractive

Les utilisateurs peuvent demander une exportation pour un appareil spécifique directement dans l'application Tractive :

1. Ouvrir l'application Tractive
2. Accéder à l'onglet « Compte »
3. Sélectionner l'appareil pour lequel les données doivent être exportées
4. Appuyer sur « Données du traceur »
5. Sélectionner « Règlement sur les données » pour définir la période d'exportation des données

Tractive préparera l'exportation et l'enverra par e-mail, généralement dans un bref délai. L'exportation comprend les données générées par l'appareil associées à l'appareil et au compte sélectionnés pour la période choisie. Tractive fournit cette exportation gratuitement, sous réserve de limitations techniques et de sécurité raisonnables (par exemple, pour protéger contre les abus ou pour sécuriser ses systèmes et les autres utilisateurs).

Les clients sont libres d'enregistrer, d'utiliser et de partager les données exportées (par exemple avec des vétérinaires, des assurances ou d'autres applications). Lorsque cela est techniquement faisable et sûr, les clients peuvent demander à Tractive de transmettre leurs données générées par l'appareil directement à un tiers de leur choix, à condition qu'aucun obstacle juridique, de sécurité ou intérêt légitime de tiers ne s'y oppose.

4. Format technique des exportations

Les exportations conformément à cette section sont actuellement fournies principalement au format JSON (JavaScript Object Notation), un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Tractive se réserve le droit de mettre à jour ou d'étendre les formats et les métadonnées au fil du temps afin d'améliorer l'interopérabilité, en utilisant toujours des formats couramment utilisés et documentés.

XXI. Contrôle des exportations

Le présent contrat est soumis aux lois applicables en matière de contrôle des exportations. Les clients ne peuvent pas exporter un produit acheté sur la boutique en ligne vers un autre pays ou une autre région si cela est interdit par les lois sur le contrôle des exportations.

Si le client souhaite néanmoins exporter un produit vers un autre pays ou une autre région, il doit obtenir au préalable les licences d'exportation légalement requises (ou autres autorisations gouvernementales).

Toute responsabilité de la part de Tractive concernant l'octroi, l'étendue ou le moment de l'octroi de telles licences et autorisations est expressément exclue.

XXII. Dispositions finales

1. Toutes les déclarations juridiquement contraignantes fondées sur les présentes CGV doivent être adressées à la dernière adresse connue de l'autre partenaire visé. Toute déclaration envoyée à la dernière adresse communiquée est réputée avoir été reçue par le partenaire contractuel concerné.
2. La cession de droits et obligations individuels découlant des présentes CGV est autorisée uniquement avec le consentement écrit formel de l'autre partenaire contractuel.