

Conditions Générales de Vente et Informations à l'Attention des Clients

État de 12 décembre 2024

Version 1.0.3

1. Domaine d'application

1.1 Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à tous les contrats conclus entre un consommateur ou un professionnel et allnatura Vertriebs GmbH & Co. KG (ci-après dénommé le « vendeur ») et ayant pour objet les produits et/ou les prestations présentés par le vendeur sur sa boutique en ligne. Les présentes CGV annulent toutes conditions imposées par le client, sauf s'il en a été convenu autrement.

1.2 Au sens des présentes CGV est considérée comme consommateur, toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Le terme « professionnel » utilisé dans les présentes CGV désigne toute personne physique ou morale qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, à des fins qui entrent dans le cadre son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Dans les présentes CGV, le terme « client » désigne aussi bien un consommateur qu'un professionnel.

2. Conclusion du contrat

2.1 Les descriptions de produits publiées sur la boutique en ligne du vendeur correspondent à des offres fermes de la part du vendeur. Celles-ci peuvent être acceptées par le client conformément au processus décrit ci-après.

2.2 Le client peut passer commande et accepter ainsi l'offre du vendeur par le biais du formulaire de commande intégré dans la boutique en ligne du vendeur. Lors d'une commande via le formulaire en ligne, le client, après avoir saisi les informations personnelles relatives à la commande et cliqué sur le bouton achevant la commande (« Confirmer la commande »), émet une déclaration d'acceptation ferme de l'offre se rapportant aux marchandises que contenues dans son panier de commande.

2.3 Le vendeur adresse au client un accusé réception (par voie postale ou électronique) de la commande qui lui est transmis.

2.4 Le texte du contrat est archivé par le vendeur et un exemplaire est transmis est transmis au client conjointement aux présentes CGV. Cette transmission a lieu au moment de l'envoi de la commande sous forme de texte (courriel, fax ou lettre). De plus, le client peut également demander gratuitement ce document au vendeur.

2.5 Avant de passer une commande ferme et définitive via le formulaire en ligne du vendeur, le client a la possibilité de corriger les informations saisies avec les fonctions habituelles du clavier. De plus, l'ensemble des informations communiquées sera de nouveau affiché dans

une fenêtre de confirmation juste avant la validation définitive de la commande et pourra y être corrigé de la même façon.

2.6 Seule la langue française fait foi pour la conclusion du contrat.

2.7 Le traitement de la commande et la prise de contact se font par e-mail et via un système automatisé de traitement de la commande. Le client se doit de veiller à l'exactitude de l'adresse e-mail fournie pour des raisons de traitement de la commande et afin qu'il puisse recevoir les e-mails envoyés par le vendeur. Par ailleurs, le client doit également veiller, en cas d'utilisation de filtres d'e-mails indésirables (anti-spam), à ce que l'ensemble des e-mails envoyés par le vendeur lui-même ou par des tiers chargés du traitement de la commande puisse être reçu.

3. Droit de rétractation

Les clients consommateurs ont un droit de rétractation. Plus de détails portant sur le droit de rétractation figurent dans les informations du vendeur concernant l'exercice du droit de rétractation.

Informations concernant l'exercice du droit de rétractation & Modèle de Formulaire de Rétractation

Le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation selon les modalités suivantes, à condition que le consommateur soit une personne physique qui conclut un acte juridique à des fins personnelles et que cet acte ne puisse être imputé ni à son activité commerciale ni à son activité professionnelle indépendante:

A. Informations concernant l'exercice du droit de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 100 jours. Le délai de rétractation expire 100 jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (allnatura Vertriebs GmbH & Co. KG, Mögglinger Straße 71, 73540 Heubach, Germany, E-Mail: service@allnatura.fr) votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétraction ci-joint, mais ce n'est pas obligatoire. Vous pouvez également enregistrer votre déclaration directement dans notre portail des déclarations.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais

supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Nous prendrons en charge les frais de renvoi du bien.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Exclusion ou expiration prématurée du droit de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats de livraison de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Remarques générales

- Merci d'éviter tout endommagement et toute contamination de la marchandise. Nous vous prions de bien vouloir nous renvoyer la marchandise dans son emballage d'origine, si possible, ainsi que tous les accessoires éventuels et l'ensemble des composants d'emballage. Veuillez utiliser éventuellement un suremballage de protection. Si vous ne disposez plus de l'emballage d'origine, merci de bien vouloir choisir un emballage adéquat pour garantir une protection suffisante contre les dommages dus au transport.
- Veuillez ne pas nous renvoyer la marchandise en port dû.
- Veuillez noter que les remarques générales ci-dessus ne sont pas conditionnelles pour l'exercice du droit de rétractation.

B. Modèle de Formulaire de Rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent Formulaire de Rétractation uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

4. Prix et modalités de paiement

4.1 A moins qu'il n'en soit disposé autrement dans les descriptions de produit publiées par le vendeur, les prix indiqués par le vendeur sont des prix définitifs en euros, toute taxes comprises (TTC). Ils incluent donc la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Les frais de livraison et d'expédition supplémentaires pourraient cependant s'appliquer. Ils seront, le cas échéant, expressément indiqués dans la description des produits correspondante.

4.2 Le client peut choisir entre les différents moyens de paiement affichés sur le site du vendeur.

4.3 Virement bancaire : Veuillez procéder au virement du montant indiqué sur la facture au plus tard 5 jours ouvrables bancaires après réception de la confirmation de votre commande. Nos coordonnées bancaires vous seront communiquées dans cette confirmation.

4.4 Si le Client choisit le mode de paiement « PayPal », le paiement se fait par le biais du prestataire de services PayPal (Europe) S.a.r.l. et Cie, S.C.A., Boulevard Royal, L-2499 Luxembourg, conformément aux conditions générales d'utilisation (voir https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/useragreement-full?locale.x=fr_FR).

Nous vous offrons la possibilité de payer par virement PayPal. PayPal permet également de payer au moyen d'une carte de crédit. Lorsque vous choisissez ce mode de paiement, vous serez directement redirigé vers la page de paiement PayPal pour vous connecter. Vous serez ensuite redirigé vers notre boutique afin de compléter la commande. Le paiement est alors effectué automatiquement suite à l'envoi de votre commande. Veuillez noter que lorsque vous payez avec PayPal, vous devez vous conformer aux conditions générales du prestataire de paiement concernant l'opération de paiement.

4.5 Nous vous offrons la possibilité de payer par carte de crédit. Lorsque vous choisissez ce mode de paiement, il vous sera demandé de saisir les détails de votre carte de crédit. Ces données sont ensuite vérifiées par notre prestataire de services unzer ; nous ne stockons pas ces données. Le paiement est alors effectué automatiquement suite à la confirmation de commande. Veuillez noter que lorsque vous payez avec une carte de crédit, vous devez vous conformer aux conditions générales du prestataire de paiement concernant l'opération de paiement.

Nous acceptons les cartes de crédit suivantes : VISA, MasterCard

4.6 Nous vous offrons la possibilité de payer par carte de débit. Lorsque vous choisissez ce mode de paiement, il vous sera demandé de saisir les détails de votre carte de débit. Ces données sont ensuite vérifiées par notre prestataire de services unzer ; nous ne stockons pas ces données. Le paiement est alors effectué automatiquement suite à la confirmation de commande. Veuillez noter que lorsque vous payez avec une carte de débit, vous devez vous conformer aux conditions générales du prestataire de paiement concernant l'opération de paiement.

Nous acceptons les cartes de crédit suivantes : Maestro, Servired, VISA Electron, Dankort, Carte Bleue, Postepay

5. Conditions de livraison

5.1 La livraison des marchandises s'effectue régulièrement par correspondance à l'adresse indiquée par le client, sauf s'il en a été convenu autrement. L'adresse de livraison figurant sur la commande traitée et gérée par le vendeur fait référence lors de l'exécution de la transaction.

5.2 Si la société de transport retourne la marchandise au vendeur en raison de l'impossibilité de la remettre au client, les frais engendrés par l'échec de l'expédition seront imputables au client. Cependant, ceci ne s'appliquera pas si le client a correctement exercé son droit de rétractation, si le client n'est pas responsable des circonstances ayant conduit à l'impossibilité de la remise de la marchandise, ou encore, s'il a été provisoirement empêché de réceptionner la livraison, à moins que le vendeur lui ait annoncé par avance un délai de livraison raisonnable.

5.3 Pour des raisons de logistique, un enlèvement par les soins du client n'est pas possible.

5.4 La livraison n'est possible qu'en France.

6. Conformité & Garantie Légales

6.1 Le vendeur est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L.217-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

6.2 Le consommateur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L.217-9 du code de la consommation. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion.

6.3 La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

6.4 Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, il a le choix entre la résolution de la vente ou la réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

6.5 Pour les garanties commerciales éventuelles, veuillez consulter le site web du vendeur.

6.6 Si le consommateur veut formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil, il peut l'adresser au vendeur (allnatura Vertriebs GmbH & Co. KG, Mögglinger Straße 71, 73540 HEUBACH, ALLEMAGNE, E-Mail: service@allnatura.fr).

7. Loi applicable, juridiction compétente

7.1 Si le client est un consommateur au sens de l'article 1.2, toute relation juridique entre les parties contractantes est régie par la loi du pays où le client a sa résidence habituelle, à l'exclusion du droit commercial international des Nations Unies. La juridiction compétente pour tout litige en relation avec le présent contrat est exclusivement celle de la résidence habituelle du client.

7.2 Si le client est un professionnel au sens de l'article 1.2, toute relation juridique entre les parties contractantes est régie par la loi du pays où le vendeur a son siège social, à l'exclusion du droit commercial international des Nations Unies. La juridiction compétente pour tout litige en relation avec le présent contrat est exclusivement celle du siège social du vendeur.

8. Règlement extrajudiciaire des litiges

8.1 La commission européenne fournit une plateforme de règlement extrajudiciaire des litiges en ligne sous le lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

En vue d'un règlement de litiges avec un vendeur, les consommateurs disposent de la faculté de recourir à une médiation par le biais de cette plateforme européenne.

8.2 Conformément aux dispositions du Code de la consommation un règlement amiable s'applique aussi pour des litiges de consommation transfrontaliers. Si le client veut recourir au service d'une telle médiation, il peut consulter le site internet de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (<http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/commission>).

Ce site internet fournit notamment les coordonnées du Centre européen des consommateurs France et des indications relatives aux modalités de l'assistance dont le consommateur peut bénéficier en vue du règlement extrajudiciaire de tels litiges transfrontaliers.

Si le client veut recourir au service de médiation lors d'un litige avec le vendeur, il doit s'adresser préalablement par écrit au vendeur. Le service du médiateur ne peut être saisi que lorsqu'un accord avec le vendeur n'a pas abouti.

9. Identifiants uniques

Conformément à l'article R.541-173 du Code de l'environnement, veuillez retrouver nos identifiants uniques pour chaque éco-organisme auquel allnatura a adhéré.

CITEO Imprimés et emballages ménagers : FR028292_01WDKC

REFASHION textile : FR028292_11MKEC

ECO MOBILIER meubles: FR028292_10SEHQ