

Conditions Générales de Vente (CGV)

Article 1 : Définition et champ d'application

Article 2 : Application et opposabilité des conditions générales de vente

Article 3 : Prise de commande

Article 4 : Prix des produits

Article 5 : Sécurité totale des paiements

Article 6 : Livraison

Article 7 : Droit de rétractation

Article 8 : Retour et réclamations

Article 9 : Respect de votre vie privée

Article 10 : Service Client Article

11 : Condition d'utilisation du coffret cadeau

Article 12 : Litige et médiation

Article 13 : Compétence

Article 1 : Définition et champ d'application

Le présent document (Conditions Générales de Vente) définit les conditions applicables aux ventes conclues entre d'une part les personnes effectuant un achat via le site Internet <http://www.naturentiel.com>, ci-après dénommées " l'acheteur " et d'autre part la société Natur'entiel.

Les termes définis ci-dessous seront repris dans les présentes Conditions Générales de Vente avec la signification suivante :

La description des créations florales proposées par Natur'entiel est le plus possible conforme à la réalité, toutefois, elle peut être sujette à modifications, selon les arrivages de fleurs et selon la saison, qui seront éventuellement notifiées au client dans un délai acceptable.

Article 2 : Application et opposabilité des conditions générales de vente

Le fait de passer commande, implique l'adhésion entière et sans réserve de l'acheteur à ces conditions générales de vente.

Toute condition contraire posée par l'acheteur sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à Natur'entiel quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le fait que Natur'entiel ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales de vente, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales de vente sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Ces Conditions Générales de Vente sont susceptibles d'être modifiées à tout moment, sans préavis, par naturentiel.com. Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à compter du 15 mai 2020. Elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures de ces conditions.

Article 3 : Prise de commande

Les informations énoncées par l'acheteur, lors de la prise de commande engagent celui-ci : en cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, Natur'entiel ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité dans laquelle il pouvait être de livrer le produit.

Les commandes ne sont définitives que lorsqu'elles ont été confirmées par le règlement du prix par l'acheteur. Après expédition, toute modification ou résolution de la commande par l'acheteur ne peut être prise en considération et le prix versé ne sera pas restitué, sauf en cas de rétractation prévu à l'article 7.

Les offres de produit sont valables dans la limite des stocks disponibles. Un produit devenu indisponible est automatiquement retiré du catalogue de produits en ligne.

En cas de rupture de stocks, Natur'entiel prendra contact avec l'acheteur. Ils conviendront ensemble de livrer un produit offrant des caractéristiques identiques en dimension et qualité au produit initialement commandé par l'acheteur.

Article 4 : Prix des produits

Les prix des produits sont indiqués en euros.

Les prix des produits s'entendent hors frais de livraison. Le montant des frais de livraison sera précisé sur le bon de commande avant la validation de la vente.

Les produits sont fournis au prix en vigueur au moment de la passation de la commande.

Le paiement du prix s'effectue comptant lors de la prise de la commande.

Article 5 : Sécurité totale des paiements

Natur'entiel assure une sécurité totale et une souplesse des paiements en ligne, par carte bancaire ou de crédit grâce à son système de paiement confié à un prestataire spécialisé dans la sécurisation des paiements.

Natur'entiel garantit la totale confidentialité de vos informations bancaires, sécurisées par le protocole SSL, qui contrôle automatiquement la validité des droits d'accès lors de votre paiement par carte bancaire et crypte

tous les échanges afin d'en garantir la confidentialité. Nous ne connaissons et ne conservons jamais les informations qui concernent votre carte bancaire.

Article 6 : Livraison

La livraison est effectuée dans les communes 74500 et 74200 dans le délai prévu par la remise directe du produit au destinataire annoncé, soit en cas d'absence, par avis de mise à disposition (voir ci-dessous les conditions en fonction de la nature du produit commandé), ou par dépôt du colis devant la porte du destinataire en lieu sûr.

L'acheteur est informé et accepte que la livraison puisse ne pas être réalisée à une heure précise, mais Natur'entiel s'engage par une obligation de moyens et dans la mesure du possible à respecter les horaires demandés.

Natur'entiel ne peut en aucun cas être tenu responsable d'un retard de livraison dû à une cause indépendante de sa volonté, et notamment en cas d'intempérie, catastrophe, grève, force majeure, coordonnées incomplètes ou imprécises du destinataire ou du client, absence du destinataire.

6.1 Modalités de livraison

- Votre commande est livrée en 2 jours maximum, selon le délais de livraison des matières premières. Sur les communes du 74500 et 74200.
- En cas d'absence du destinataire, un avis de passage du livreur sera déposé dans sa boîte aux lettres ou le colis sera déposé devant la porte du destinataire en lieu sûr.

6.2 La livraison de votre commande

Les délais de livraison sont indiqués aussi exactement que possible.

Les dépassements de délais de livraison ne peuvent donner lieu à des dommages et intérêts

En cas d'absence du destinataire :

Le livreur a l'autorisation de déposer le colis sans signature mais uniquement en lieu sûr.

Dans le cas contraire, ce dernier doit signaler la présentation du colis par un contact téléphonique ou un avis de passage déposé dans la boîte aux lettres du destinataire, afin d'organiser une nouvelle livraison.

L'acheteur peut réclamer le remboursement des frais de livraison, à l'exclusion de tout autre indemnité ou dommages et intérêts, pour les cas de retard de livraison ci-dessous, si le produit n'a pas été livré pour toute autre cause qu'un cas de force majeure.

L'acheteur peut réclamer le remboursement total de la commande si le retard est supérieur aux temps ci-dessous :

- Supérieur à 24 heures pour un bouquet de fleurs

Enfin, si le produit n'a pas été livré, pour toute autre cause qu'un cas de force majeure, la vente pourra alors être résolue et l'acquéreur obtenir restitution de son prix à l'exclusion de tout autre indemnité ou dommages et intérêts.

Sont considérés comme cas de force majeure déchargeant Natur'entiel de son obligation de livrer, la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves, les accidents, les restrictions de circulation et l'impossibilité d'être approvisionné, confinement lié à une pandémie.

Natur'entiel tiendra l'acheteur au courant en temps opportun des cas ou des événements ci-dessus énumérés. En toute hypothèse, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si l'acheteur est à jour de ses obligations envers Aquarelle.

Article 7 : Droit de rétractation

Tout retour de produits doit faire l'objet d'un accord formel entre Natur'entiel et l'acheteur.

Selon la nature du produit commandé, l'acheteur dispose des délais suivants pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour :

- Bouquet de fleurs et plantes : 24 heures
- Abonnement de fleurs :24 heures
- Compositions de fleurs :24 heures
- Coffret bouquet + vin Divin Loire : 24 heures

Le délai mentionné ci-dessus court à compter de la réception de la commande. Lorsque le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Lorsque le droit de rétractation est exercé, Natur'entiel est tenu de rembourser sans délai l'acheteur et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle Natur'entiel est informé de la décision du consommateur de se rétracter.. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts.

La notification du droit de rétractation doit être effectuée à Natur'entiel par le biais du formulaire situé en Annexe 1 des Conditions Générales de Ventes et transmis au Client sur un support durable.

Tout produit retourné dans son emballage d'origine sera intégralement remboursé.

Article 8 : Retours et réclamations

8.1 Garantie commerciale

Toute reprise acceptée par Natur'entiel, dans le cas d'un vice apparent ou de non-conformité des produits livrés, qui sera constaté par le vendeur, permettra à l'acheteur d'obtenir le remplacement gratuit ou la restitution d'un avoir à son profit, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommages et intérêts. Le produit

devra être retourné par l'acheteur dans son emballage d'origine et sous sept (7) jours à compter de la date de réception de la marchandise.

Le(s) produit(s) retourné(s) doivent être neufs, non utilisés et dans leur boîte d'origine parfaitement intacte. Le client devra conserver la preuve de dépôt du colis qui lui sera remise par La Poste. En cas de perte du colis, aucun remboursement ne sera effectué sans cette preuve de dépôt.

Les réclamations concernant des commandes contenant des bouquets de fleurs ou des plantes livrés doivent être, dans la mesure où il s'agit de produits frais, formulées au plus tard dans les **deux (2) jours** à compter de de la livraison du produit.

Les réclamations concernant les autres produits livrés doivent être formulées au plus tard dans les **sept (7) jours** à compter de la livraison du produit.

8.2 Garanties légales

Tous les biens et services fournis par le Vendeur bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 211-4 à L.211-13 du Code de la consommation et de la garantie relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil.

Les articles L. 211-4, L. 211-5 et L. 211-12 du Code de la consommation ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du code civil sont intégralement reproduits en annexe 3 des Conditions Générales de Vente.

Article 9 : Respect de votre vie privée

Les informations personnelles que vous pouvez être amenés à nous communiquer dans le cadre d'une commande sur notre site Internet sont protégées, déclarées à la CNIL et exclusivement réservées à l'usage de notre personnel de production.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 ainsi que les principes déontologiques qui en découlent, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification de vos données personnelles.

Pour l'exercer, écrivez-nous :

Natur'entiel

22 les Combes

74500 Lugin

Ou envoyez-nous un email :

naturentiel@gmail.com

Article 10 : Service Client

Le Service Client est accessible du lundi au vendredi de 10 h à 18 h sans interruption et le samedi de 9h à 15h au :

- **0 625013138** : pour une commande ou un renseignement par téléphone
- **0 625013138** : pour le suivi de votre commande ou une réclamation par téléphone
- par e-mail à naturentiel@gmail.com

Une réponse doit être donnée à toute demande d'information dans les 48 heures.

Vous pouvez également écrire à :

Natur'entiel

22 les combes

74500 Lugin

Article 11 : Condition d'utilisation du coffret cadeau

L'acheteur doit s'assurer que le bénéficiaire, à qui il remet ou offre un coffret cadeau Natur'entiel, à quelque occasion que ce soit, est informé des conditions générales d'utilisation des coffrets cadeaux Natur'entiel qui sont disponibles sur le site internet www.naturentiel.com et qui lui seront opposables dans le cadre de l'utilisation dudit coffret.

Article 12 : Litige et médiation

Les réclamations ou contestations seront toujours reçues avec une bienveillance attentive, la bonne foi étant toujours présumée chez celui qui prend la peine d'exposer sa situation.

Les réclamations concernant la qualité des fleurs et plantes devront être formulées auprès de nos services dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés après la date de réception du colis chez le destinataire.

En cas de litige, le client effectuera ses réclamations auprès du service client du vendeur :

Natur'entiel

22 les Combes

74500 Lugin

Téléphone : 06 25 01 31 38

E-mail: naturentiel@gmail.com

@Natur'entiel

En cas de litige et préalablement à la saisine d'un tribunal, l'acheteur a la faculté de recourir à la médiation d'une personne choisie d'un commun accord avec Natur'entiel, en vue de parvenir à une solution amiable.

Article 13 : Compétence

En cas de litige relatif aux présentes Conditions Générales de Vente, avec un acheteur n'ayant pas la qualité de commerçant, le tribunal compétent pourra être celui du lieu du domicile du défendeur, celui du lieu de livraison effective du bien ou encore celui du lieu d'exécution du service.

En cas de litige, relatif aux présentes Conditions Générales de Vente, avec un acheteur qui a la qualité de commerçant, les juridictions compétentes seront les Tribunaux de Paris.

Les ventes de produits sur le présent site sont soumises à la loi française quel que soit le pays de résidence de l'acheteur ou le lieu de la commande.

* * *