



COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS SARL

ZA de Lioujas – Rue de la Devèze Grande – 12740 LIOUJAS
E-Mail : contact.cnav@c-nature.fr | Téléphone : 05.65.72.73.63

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE APRES-VENTE (S.A.V) DE COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS SARL

Le fait d'envoyer un appareil à notre service après-vente implique l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions générales.

Ces conditions sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Les Conditions Générales ci-dessous offre des droits différents de ceux dont vous pouvez bénéficier en vertu des garanties légales et ne viennent pas s'y substituer.

1. Durée de garantie commerciale

La présente garantie a pour objet la réparation ou l'échange, dans les limites des conditions générales, des produits vendus par Comptoir Nature Aveyronnais SARL.

Tous les appareils électroniques et chaussant neufs vendus sur www.c-nature.fr disposent d'une garantie commerciale pouvant aller jusqu'à deux ans à compter de leur date d'achat, délai variable selon le fabricant. Les échanges et/ou réparations dans le contexte d'un retour en garantie bénéficient d'une garantie commerciale de 12 mois à compter du retour du produit garanti à son utilisateur ou jusqu'à la fin de la garantie originale de deux ans, si celle-ci est plus longue.

Les appareils échangés hors garantie bénéficient d'une garantie commerciale de 12 mois à compter du retour du produit.

Les réparations hors garantie sont garanties 3 mois à partir de la date de facturation. Cette garantie ne s'applique que s'il s'agit de la même panne constatée.

2. Conditions pour la garantie commerciale

Seule la copie de facture d'achat originale et non modifiée établie au client (ou ticket de caisse avec date lisible) est valable comme preuve de garantie. Attention, la garantie ne pourra être appliquée pour tous les dommages accessoires, particuliers, indirects, consécutifs, qu'ils résultent de l'utilisation, de la mauvaise utilisation (par exemple, accident, choc, ...), ou de l'incapacité d'utiliser ce produit, ou d'une faute du client résultant par exemple d'un emploi ou d'une installation non conformes aux spécifications du constructeur, d'une utilisation nuisible à la bonne conservation de l'appareil, d'une utilisation à caractère commercial ou collectif, de l'utilisation de périphériques, d'accessoires ou de consommables inadaptés.

Attention, tout appareil reçu après sa période de garantie commerciale et pour lequel l'accord de retour a été demandé avant la fin de la garantie commerciale, sera traité comme un retour hors garantie.

Les cartes préprogrammées en cas d'effacement par le client ne rentrent pas dans le cadre d'une garantie.



COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS SARL
ZA de Lioujas – Rue de la Devèze Grande – 12740 LIOUJAS
E-Mail : contact.cnnav@c-nature.fr | Téléphone : 05.65.72.73.63

3. Envoi de produits défectueux

Un numéro de dossier est obligatoire. **Afin d'obtenir votre numéro de dossier, veuillez remplir le formulaire S.A.V. disponible sur le site internet www.c-nature.fr à l'adresse suivante : <https://www.c-nature.fr/formulaire-sav/>.** Le coupon de retour avec ce n° de dossier doit être collé sur le colis. L'accord de retour doit être impérativement inclus dans le colis avec une copie de la facture d'achat (vérifiez vos coordonnées avant envoi : n° de téléphone à jour, vos coordonnées). L'appareil défectueux doit être envoyé IMMEDIATEMENT après l'accord de retour en port payé seul ou avec ses accessoires en fonction de la panne constatée.

Les colis doivent être renvoyés à l'adresse du Service Après-Vente :

COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS SARL
Service SAV
ZA de Lioujas – Rue de la Devèze Grande
12740 LIOUJAS (France)

Les colis doivent être dans un état permettant leur manutention. L'emballage assurera une protection efficace contre des éventuelles agressions extérieures. Les produits seront emballés suivant des règles élémentaires de propreté. L'envoi sera obligatoirement accompagné d'une note d'envoi regroupant les informations suivantes :

- Nom du client,
- Numéro de dossier
- Facture d'achat originale/ticket de caisse avec date d'achat lisible
- Date d'envoi client,
- Nombre total de colis,
- Nombre de produits renvoyés.
- Numéro de série du produit
- Règlement des frais de dossier (virement ou carte bleue)

ATTENTION : Tout dossier incomplet (facture ou RIB manquant) implique des frais de gestion supplémentaires facturés au client.

Dans le cadre de retour d'un collier électronique, le client doit s'assurer que l'appareil ou les appareils sont retournés « sans la sangle » dans un état propre et convenable. Tous les produits souillés « boueux, etc. » **seront nettoyés. Cette gestion supplémentaire sera facturée de 10€.** Les numéros de série sont sous la sangle, il faut impérativement que ces numéros de série soient transmis au moment de l'accord de retour. Cela permet de garder une traçabilité des produits.

Comptoir Nature Aveyronnais SARL se réserve le droit de refuser la réception d'un colis qui ne respecterait pas ces règles.

4 . Gestion des retours défectueux

Tout appareil reçu par La Poste ou transporteur fera l'objet d'une vérification informatique et doit correspondre à une fiche de réparation avec un numéro de dossier. Tout



COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS SARL
ZA de Lioujas – Rue de la Devèze Grande – 12740 LIOUJAS
E-Mail : contact.cnav@c-nature.fr | Téléphone : 05.65.72.73.63

accessoire et justificatif accompagnant l'appareil y seront notés. **Pour éviter tout litige, ne pas envoyer les accessoires ni la boîte. Seul l'unité suffit.**

Les appareils reçus sont pris en charge par notre service technique. Un diagnostic de la panne est établi par les techniciens. Si l'appareil est sous garantie, ce dernier est réparé ou remplacé par le même modèle en utilisant des pièces neuves ou des pièces d'occasions équivalentes à des pièces neuves en termes de performance et de fiabilité. Si l'appareil est hors garantie, un devis est établi par mail ou courrier au client expéditeur de l'appareil.

Tout appareil hors garantie ou toute panne ne rentrant pas dans le cadre de la garantie fera l'objet d'un devis écrit et gratuit reprenant le diagnostic du technicien. Suite au problème rencontré sur l'appareil, une proposition de réparation ou d'échange sera effectuée selon les conditions du fabricant. Il se peut que dans certains cas aucune réparation ou échange ne soit possible. Les prix sont susceptibles d'être modifiés en fonction de la parité monétaire.

La réponse au devis est prise en compte seulement si le devis est signé et tamponné avec le cachet du magasin ou l'accord du client final. Aucune réparation ou échange n'est effectué sans l'accord écrit du client. Les conditions de paiement seront soit par virement, chèque ou en magasin directement. Tout devis resté sans réponse pendant 1 mois à compter de la date de son établissement est considéré comme refusé : le matériel sera retourné en état non réparé et aux frais du client.

Tout appareil dont la panne rentre dans le cadre de la garantie est traité **sur présentation de la copie de facture originale et non modifiée. Attention, l'appareil doit être réceptionné dans sa période de garantie, date de réception faisant foi.**

5. Frais de retour

Chaque client envoie son ou ses appareils défectueux par le transporteur de son choix. L'appareil sera retourné aux frais du client. Le client a également la possibilité de déposer ou retirer son matériel dans nos locaux. Dans le cas d'un dépôt en magasin, le client devra tout de même remplir le formulaire SAV et insérer toutes les informations requises dans le colis.

6. Délais de réparation

La société Comptoir Nature Aveyronnais SARL s'engage à réparer ou à échanger les appareils qui lui sont confiés au plus vite. A ce jour (pandémie liée au SARS-COV-2), nous ne pouvons garantir aucun délai.

7. Réclamation

Les appareils voyagent aux risques et périls du propriétaire de la marchandise. En cas d'avaries survenues au cours du transport, il incombe au propriétaire de la marchandise d'exercer tous recours contre les transporteurs conformément aux articles L 133-3 et s. du code du Commerce et de nous informer simultanément par écrit du litige.



COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS SARL

ZA de Lioujas – Rue de la Devèze Grande – 12740 LIOUJAS
E-Mail : contact.cnav@c-nature.fr | Téléphone : 05.65.72.73.63

Les réclamations concernant la qualité de la marchandise (boite incomplète, abimée, ...) à l'exclusion de tout litige de transport devront être faites immédiatement lors de la livraison lorsqu'il s'agit d'un défaut apparent et dans les 72 heures de ladite livraison ou enlèvement, lorsqu'il s'agit d'un défaut non apparent au premier abord.

8. Attribution de juridiction

Si vous êtes un professionnel, tout litige sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal auquel nous sommes rattachés. Nos traites ou l'acceptation de règlement n'opèrent ni novation, ni dérogation à cette clause attributive de juridiction qui est celle du Tribunal de Périgueux, seul compétent, même en cas de stipulation contraire sur les lettres ou bons de commande de nos clients, de même en cas d'appel de garanties et de pluralité de défendeurs.

Si vous êtes un consommateur agissant en tant que tel, le tribunal compétent sera celui de votre domicile.

9. Contacts

Service SAV Comptoir Nature Aveyronnais SARL:

Du lundi au vendredi de 9h30 - 18h00 et le samedi de 9h30 - 12h30

Téléphone : 05.65.72.73.63

E-mail : sav.cnav@c-nature.fr