



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le site Internet [www.c-nature.fr](http://www.c-nature.fr) est édité par la société COMPTOIR NATURE DU PÉRIGORD, SIRET 75336515400016 et siège social: Au Puy du Rapt, 24600 Ribérac, France.

La boutique e-commerce présente sur le site [www.c-nature.fr](http://www.c-nature.fr) est quant à elle éditée et gérée par la société COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS SARL, SIRET 537 976 862 00012, au capital social de 15000euros et siège social: Au Puy du Rapt, 24600 Ribérac, France.

Les Conditions Générales de Vente détaillées ci-dessous s'appliquent à toutes les commandes passées sur le site [www.c-nature.fr](http://www.c-nature.fr) pour l'ensemble des produits et services proposés sauf accord écrit préalable différent. Les présentes Conditions Générales de Vente sont systématiquement proposées à la connaissance de chaque client (ci-après désigné le « Client ») pour lui permettre de passer commande. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces Conditions Générales de Vente. Toute condition contraire posée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable au Vendeur quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le fait que le Vendeur 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 des dites conditions.

### Article 1 – Prix

Nos prix sont indiqués en euro et TTC (toutes taxes comprises) hors participation aux frais de port et d'expédition (voir article 7 – Livraison).

COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS peut être amené à modifier ses prix à tout moment mais s'engage à ce que les produits soient facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande sous réserve de disponibilités à cette date et de son paiement effectif.

COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS peut proposer à ses clients des promotions ponctuelles. Les promotions sont proposées à des dates fixes et sur des stocks limités.

### Article 2 – Commande

COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS propose à ses clients trois modes de commande :

Par Internet, sur le site [www.c-nature.fr](http://www.c-nature.fr)

Par téléphone en contactant un conseiller au 05 65 72 73 63

Par courrier en adressant bon de commande et règlement à l'adresse : COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS – ZA de Lioujas, Rue de la Devèze Grande – 12740 LIOUJAS.

Sous réserve de disponibilité du stock à réception du paiement de la commande reçue par courrier chez COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS, le prix des articles commandés sera celui affiché sur le site lors de la passation de commande.

#### 2.1. Informations

Les informations délivrées par le Client lors de la prise de commande engagent celui-ci. En cas d'erreur ou de mention incomplète dans le libellé des coordonnées du destinataire, COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS ne saurait être tenu pour responsable de l'impossibilité d'effectuer la livraison dans les délais indiqués lors de la commande.



## 2.2. Offres

Les offres de produits sont valables dans la limite des stocks disponibles.

Les photos et les suggestions de présentation sur le site [www.c-nature.fr](http://www.c-nature.fr) sont données à titre indicatif. COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS ne peut être tenu pour responsable de différences mineures de présentation telles que écart de teinte ou différence de taille par exemple.

## 2.3. Réserve

COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS se réserve le droit d'annuler toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Dans le cas de litige en cours tel que retard de livraison, qualité du produit livré par exemple, hors litige de paiement, COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS peut être amené à revoir avec le Client les conditions du traitement d'une nouvelle commande.

### Clause de réserve de propriété :

Les produits demeurent la propriété de COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS jusqu'au complet encaissement de la commande par COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS. Toutefois, les risques afférents à la marchandise livrée sont transférés au Client dès réception de la commande par ce dernier.

## **Article 3 – Validation**

3.1. Le fait pour le Client de cliquer sur le bouton « valider » entraîne l'acceptation complète de la commande ainsi que des présentes Conditions Générales de Vente sans aucune réserve. Il appartient donc au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

La commande sera confirmée par COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS à la bonne réception du paiement et en avertira le Client par l'envoi d'une confirmation de commande par e-mail.

COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

## 3.2. Annulation et modification

Pour toute demande d'annulation ou de modification d'une commande avant son expédition, contactez le Service Client :

Par mail à [commande@c-nature.fr](mailto:commande@c-nature.fr)

Par téléphone au 05 65 72 73 63

## 3.3. Droit de rétractation

Application du droit de rétractation (sauf pour les biens détériorables ou périssables).

Lorsque le Client a la qualité de consommateur au sens du droit de la consommation, il dispose d'un délai de 14 jours (conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation) à compter de la réception du produit acheté, pour exercer son droit de rétractation.

A compter de la communication à COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS de la décision de rétractation du Client, ce dernier bénéficie de 14 jours pour retourner le ou les produit(s), à ses frais, accompagné de la facture correspondante et du bon de rétractation dûment rempli et signé. Seuls seront acceptés les produits à l'état neuf et complets (notices, accessoires), retournés dans leur emballage d'origine. Pour le retour du ou des articles qui ne conviendraient pas, le Client choisira le transporteur de son choix et sera responsable de l'emballage et des mesures de protection nécessaires à l'acheminement du colis, afin d'éviter tout risque de



dégradation. A cet effet, il est indispensable que le Client conserve les articles à retourner dans leur emballage d'origine et dans l'état dans lesquels ils ont été livrés.

Tout retour devra être préalablement signalé, par courrier ou email, au service Client COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS.

#### Remboursement

Une fois le produit retourné et jugé conforme par COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS, le remboursement interviendra dans un délai de 14 jours maximum avec déduction d'éventuels frais de transport. Le mode de remboursement sera identique au mode de paiement de la commande concernée.

#### Le retour du colis vers le lieu initial d'expédition

La transmission par le Client de la preuve d'expédition du retour : nom du transporteur, n° de suivi et validation de prise en charge du colis par le transporteur.

Le Client peut également choisir de conserver le montant de sa commande sous forme d'avoir sur simple demande auprès du Service Client. Toute demande de remboursement ne pourra être prise en compte qu'après la réception des articles retournés chez COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS et sous réserve de leur bon état. Les produits retournés incomplets, abîmés, salis par le Client ou entrant dans les cas de non application du droit de rétractation, ne peuvent faire l'objet d'un droit de retour.

#### Non application du droit de rétractation

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les cas suivants (article L121.21.8 du code de la consommation) :

- Les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement
- Les biens ouverts après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé
- Les biens indissociables d'autres articles
- Les biens personnalisés par le Client.

#### **Article 4 - Disponibilité**

Les disponibilités affichées des produits sont indiquées à titre indicatif et ne représentent pas un engagement contractuel. En cas de rupture de stock, COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS propose au choix du client :

- Un remboursement du prix de l'article commandé majoré des frais de port au prorata de la commande. Dans le cas d'une commande comprenant un seul article, les frais de port et d'expédition sont remboursés en totalité.
- Un bon d'achat de la valeur du produit
- Dans le cas où cela est possible, le remplacement par un produit équivalent.

#### **Article 5 – Paiement**

Les modes de paiement acceptés par COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS sont les suivants :

- Carte bancaire (carte bleue, visa, mastercard) En ligne, transaction sécurisée TLS (Transport Layer Security)
- Par téléphone, au 05 65 72 73 63 (appel gratuit depuis un poste fixe) (9h30-12h30 / 13h- 19h).
- Chèque bancaire : Le montant du chèque doit correspondre au montant total de la commande. Les chèques doivent être envoyés à l'adresse suivante : COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS – Service



Commandes – ZA de Lioujas, Rue de la Devèze Grande. 12740 LIOUJAS. Pensez à bien indiquer le numéro de la commande au dos de chaque chèque.

Le compte bancaire correspondant à la carte bancaire utilisée pour le paiement sera débité dès la passation de la commande. COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS se réserve le droit de procéder à l'annulation d'une commande qui présenterait, lors des vérifications de coordonnées bancaires, un risque d'utilisation frauduleuse de carte bancaire.

## **Article 6 – Sécurisation des paiements et des données**

### **6.1. Transactions bancaires**

En ligne par carte bancaire (carte bleue, visa, mastercard): transaction sécurisée grâce au système de paiement PAYPLUG (TLS - Transport Layer Security). Lorsque vous saisissez vos coordonnées bancaires, vous êtes directement en liaison avec le serveur de paiement de la Banque. COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS ne connaît donc pas votre numéro de carte bancaire et celui-ci n'est pas stocké sur son serveur.

En outre, toutes les informations qui sont échangées avec la Banque sont cryptées grâce au protocole SSL et ne peuvent être interceptées ou modifiées. A la fin de la transaction, et avant de retourner sur le site, PAYPLUG vous présente un ticket électronique, reprenant tous les éléments du paiement et le résultat de la demande d'autorisation bancaire (transaction acceptée ou annulée).

COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS se réserve le droit de vérifier les données personnelles renseignées par le Client et d'appliquer les mesures jugées nécessaires (demande de justificatifs ou annulation de la commande) afin d'éviter toute utilisation frauduleuse de numéros de cartes bancaires.

### **6.2. Hébergement du site**

L'hébergement du site est effectué dans un environnement hautement protégé sur les serveurs de notre partenaire OVH : <http://www.ovh.com>

### **6.3. Protection du consommateur payant par carte bancaire**

Pour vous garantir des achats en toute sécurité, COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS met en place toutes les procédures nécessaires à votre protection contre l'utilisation frauduleuse de votre carte bancaire.

Site de paiement sécurisé

Contrôle et blocage des commandes identifiées comme frauduleuses

En cas de débit frauduleux constaté sur votre compte bancaire, nous vous recommandons d'adresser un courrier recommandé à votre établissement bancaire dans les plus brefs délais afin de faire régulariser la ou les opérations constatées.

## **Article 7 – Livraison**

Tous nos produits sont préparés à la demande et directement expédiés depuis COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS (ZA de Lioujas, Rue de la Devèze Grande – 12740 LIOUJAS). Dans l'intérêt du Client, les expéditions peuvent être décalées par rapport à la date indiquée lors de la commande en fonction de conditions climatiques ou de perturbations sur le réseau routier.

Les commandes sont majoritairement expédiées par LA POSTE (Colissimo). Certains articles peuvent être expédiés par d'autres transporteurs pour optimiser la chaîne logistique. COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS peut être amené à changer le transporteur annoncé lors de la commande si toutefois un événement imprévu



était susceptible de gêner la bonne livraison de la commande (grève, perturbation routière, etc.) ou s'il s'avère plus adapté à la commande (en fonction du volume, taille et quantité).

Les livraisons se font en limite de propriété.

### 7.1. Zone et tarifs de livraison

COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS assure la livraison de ses articles selon les critères suivants :

Nature des articles

Zone de livraison

- France métropolitaine
- Avec surcoût DPD Europe

Pour des expéditions à l'étranger, des surcoûts de frais de livraison sont affichés et appliqués lors de la passation de la commande.

Les frais de port pour toute commande à destination de la France Métropolitaine sont de 15€.

La livraison en magasin COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS est offerte sans minimum d'achats (uniquement pour les produits éligibles à la livraison en magasin).

Les produits permettant le choix d'un mode de livraison peuvent faire l'objet d'un surcoût indiqué entre parenthèse dans la colonne Livraison. Merci de bien vouloir vérifier les montants indiqués.

### 7.2. Processus de commande et livraison à domicile

En cas d'adresse de livraison incomplète, erronée ou parcellaire entraînant une impossibilité de livrer le produit au destinataire dans les délais impartis, COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS ne saurait être tenu responsable des conséquences quant aux délais et à la qualité de la livraison.

Si ce manque d'information entraîne une deuxième présentation au destinataire, COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS peut être amené à demander au Client les frais correspondants à cette deuxième livraison.

La livraison est effectuée par la remise directe du produit au destinataire identifié.

La signature d'un accusé de bonne réception par le destinataire identifié est obligatoire.

A la réception du colis, il incombe au destinataire de la marchandise d'inscrire sur le bordereau de livraison du transporteur, les réserves caractérisées relatives à l'état du colis et du contenu en cas de manquant ou d'avarie.

Attention, les réserves du type « Sous réserve de déballage », ou « colis abimé » ne sont pas considérées commande réserve caractérisées.

Le Client doit signaler à COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS les dommages constatés lors de la livraison dans les meilleurs délais et dans les 7 jours suivants la réception. Ce délai dépassé, COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS se réserve le droit de refuser l'indemnisation relative au constat concerné.

En cas de retour de livraison non justifié par des réserves caractérisées sur le bordereau de livraison, les frais de retour seront entièrement à la charge du Client.

Pour une commande « cadeau » ou « adresse de livraison différente de l'adresse de facturation », nous vous recommandons de contrôler dans la rubrique « livraison » les coordonnées de la personne à contacter pour parfaitement réaliser cette livraison.

### 7.3. Incidents de livraison Avaries

Toute réclamation concernant le nombre, le contenu et l'état des colis doit être notifiée sur le bordereau de livraison du transporteur par des réserves caractérisées et précises cf art 7.2 ci-dessus.

Ces réclamations doivent également être communiquées par e-mail ou téléphone dans les 7 jours suivant la réception du colis par mail à [commande@c-nature.fr](mailto:commande@c-nature.fr) ou au 05 65 72 73 63 (appel gratuit depuis un poste



fixe) du lundi au vendredi de 09h30 à 12h30 et de 13h00 à 19h. Une réclamation entraîne l'ouverture d'une enquête auprès du transporteur concerné, aucun remboursement ou aucune expédition de produit de remplacement ne sera possible avant d'avoir obtenu le résultat de cette enquête.

La marchandise acceptée sans réserves par le destinataire au moment de la livraison et/ou à défaut dans le délai de 7 Jours est réputée arrivée en bon état et dans son intégralité (nombre de pièces, identité par rapport à la commande, etc.).

### Retards

En situation de retard de livraison avérée par rapport à la date indiquée lors de la commande, le Client doit prendre contact avec le Service Client afin d'ouvrir une enquête de livraison auprès du transporteur concerné.

Pour enregistrer une réclamation auprès du Service Client, le Client doit indiquer ses coordonnées, son numéro de commande, les références du ou des produits figurants sur la facture et préciser les motifs de sa réclamation en utilisant le formulaire de contact mis à sa disposition sur le site [www.c-nature.fr](http://www.c-nature.fr)

En cas de manquement du Vendeur à son obligation de livraison à la date ou à l'expiration du délai prévu ci-dessus, ou, à défaut, au plus tard 30 jours après la validation de la commande, le Client peut demander la résolution de la vente, par un écrit via le formulaire de contact, si, après avoir enjoint selon les mêmes modalités le Vendeur d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, le Vendeur ne s'est pas exécuté dans ce délai.

La vente sera considérée comme résolue à la réception par COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que cette dernière ne se soit exécutée entre-temps.

Néanmoins, le Client peut immédiatement résoudre la vente lorsque le Vendeur refuse de livrer le bien ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison du bien à la date prévue, si cette date ou ce délai constitue pour l'acheteur une condition essentielle de la vente.

Les sommes versées par le Client lui seront alors intégralement restituées (sous réserve de réception et validation du paiement).

Aucune contestation de livraison ne sera acceptée à l'issue de ce délai.

## **Article 8 – Services et Qualité**

### 8.1. Expédition

Votre colis est préparé le jour de l'expédition.

COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS garantit une livraison à partir de 48h à domicile par les services de transport de LA POSTE (Colissimo).

Le délai de 48h est le délai constaté hors perturbations sur le réseau routier ou grève.

Les articles volumineux sont livrés par messagerie, en express ou par des transporteurs spécifiques disposant de conditions et de délais de livraison mentionnés au moment de la commande.

### 8.2. Garantie légale de conformité et Vice caché

Le Client est seul responsable du choix des produits, de leur conservation et de leur utilisation. La garantie court à partir de la date de livraison des produits, indiquée sur la facture.

Les produits livrés par COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS sont soumis à la garantie légale de conformité, prévue par l'article L 217-4 du Code de la consommation.

Si le Client reçoit un produit non conforme ou défectueux à la date d'acquisition, il pourra agir et bénéficier de la garantie légale de conformité dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien.



Le consommateur peut choisir entre la réparation et le remplacement du bien, toutefois comme prévu à l'article L217-9 du Code de la consommation, COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS peut choisir une autre modalité que celle choisie par le Client si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité.

Le consommateur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien.

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

La garantie commerciale proposée, le cas échéant, par le fabricant s'ajoute aux garanties légales. Cette garantie facultative permet notamment de faire remplacer ou réparer gratuitement un produit acheté (voir conditions dans le descriptif des offres de produits).

Enfin, le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil.

Cette garantie couvre les produits contre tout vice caché provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits et les rendant impropres à l'utilisation. Dans cette hypothèse, le consommateur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente.

Dans tous les cas de figure, toute garantie est exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part du client, comme en cas d'usure normale du produit ou de force majeure.

Les dispositions relatives aux garanties légales sont reproduites en Annexe 1 des présentes Conditions Générales de Vente.

### 8.3 Force majeure

En cas de force majeure telle qu'elle est définie ci-après, l'exécution des offres de COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS ou de l'une quelconque de ses obligations, telles que décrites dans les présentes, sera suspendue pour tout ou partie.

La force majeure s'entend de tout événement imprévisible et insurmontable empêchant COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS d'exécuter ses obligations contractuelles. Sont assimilés à des cas de force majeure notamment les événements suivants : catastrophes naturelles telles que tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, guerre civile, émeutes, embargo sur les exportations ou importations, manœuvres militaires, incidents d'outillage, impraticabilité des voies et moyens de communication, lock-out, grèves et plus largement, toute circonstance qui échappe au contrôle raisonnable de COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS.

En cas de survenance d'un événement qualifié de force majeure, COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS s'engage à le notifier au Client dans les plus brefs délais.

### Article 9 – Service Client

Pour toute information ou question, notre Service Client est à votre disposition :

- Par courrier à l'adresse suivante : COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS – ZA de Lioujas, Rue de la Devèze Grande – 12740 LIOUJAS
- Par e-mail à [commande@c-nature.fr](mailto:commande@c-nature.fr)
- Par téléphone au 05 65 72 73 63

Conformément aux dispositions de l'Ordonnance 2015-1033 et du Décret 2015-1382, le Client dispose du droit, en cas d'absence de règlement amiable du litige directement auprès de COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS malgré une réclamation écrite auprès de nos services, à l'adresse : COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS – ZA de Lioujas, Rue de la Devèze Grande – 12740 LIOUJAS



### **Article 10 – Propriété intellectuelle**

Tous les éléments du site [www.c-nature.fr](http://www.c-nature.fr), qu'ils soient visuels ou sonores, y compris sa structure et ses contenus, ainsi que les bases de données et la technologie le composant ou permettant son fonctionnement et/ou son utilisation, sont la propriété exclusive COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS ou lui sont donnés en licence pour utilisation et bénéficient de la protection du Code de la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle du site est expressément prohibée par les articles L. 342-1 et L. 342-2 du Code de la propriété intellectuelle.

L'utilisation à des fins commerciales du contenu de ce site est expressément interdite.

### **Article 11 - Limitation de responsabilité**

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur.

Les photos et les suggestions de présentation présentes sur le site [www.c-nature.fr](http://www.c-nature.fr) ne sont pas contractuelles. La société COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS ne peut être tenue pour responsable de différences mineures de présentation des produits, telles que notamment un écart de teinte ou une différence de taille.

Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers des sites partenaires, ces derniers sont seuls responsables de leurs contenus.

Toutes les informations diffusées sur le site [www.c-nature.fr](http://www.c-nature.fr) sont données à titre gracieux et ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité de COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS si le Client n'obtient pas les résultats attendus.

La passation de commande sur le site [www.c-nature.fr](http://www.c-nature.fr) implique la connaissance et l'acceptation des caractéristiques et des limites de l'Internet. Notamment en ce qui concerne les performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques d'interruption, et plus généralement, les risques inhérents à toute connexion et transmission sur Internet, l'absence de protection de certaines données contre des détournements éventuels et les risques de contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet.

En conséquence, COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS ne saurait, en aucune circonstance, être tenu pour responsable de tout dommage direct ou indirect issu d'une interruption, d'un dysfonctionnement quel qu'il soit, ou encore de tout dommage direct ou indirect qui résulterait, d'une façon quelconque, d'une connexion au site [www.c-nature.fr](http://www.c-nature.fr). Il appartient à toute personne se connectant au site [www.c-nature.fr](http://www.c-nature.fr) de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur son équipement informatique contre toute atteinte. La connexion de toute personne au site [www.c-nature.fr](http://www.c-nature.fr) se fait sous son entière responsabilité.

### **Article 12 – Imprévision – Exécution forcée en nature – Exception d'inexécution**

Les présentes Conditions Générales de Vente excluent expressément le régime légal de l'imprévision prévu à l'article 1195 du Code civil pour toutes les opérations de Vente de COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS au Client. De même, par dérogation aux dispositions de l'article 1221 du Code civil, il est expressément convenu que le Client ne pourra pas agir en exécution forcée en nature contre COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS, ni se prévaloir des dispositions des articles 1219 et 1220 du Code civil et du régime de l'exception d'inexécution qui y est prévu.

### **Article 13 – Droit applicable / Litiges**

Les présentes Conditions Générales de Vente seront exécutées et interprétées conformément au droit français et les litiges seront soumis aux tribunaux français compétents.



En cas de litige une solution amiable devra être recherchée prioritairement à toute action judiciaire, conformément à l'Ordonnance du 20 août 2015 et au décret du 7 décembre 2015.

Le Client est invité à cette fin à bien vouloir contacter le Service Client du site [www.c-nature.fr](http://www.c-nature.fr) en envoyant un email à [commande@c-nature.fr](mailto:commande@c-nature.fr)

ou par téléphone depuis la France : 05 65 72 73 63

Les Conditions Générales de Vente étant conclues entre COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS et le Client, toute recherche préalable d'une solution amiable avec COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS, médiation ou action judiciaire fondée sur ou liée aux présentes Conditions Générales de Vente devra être exercée et ne pourra être engagée que par le Client.

#### **Article 14 – Informations nominatives / Protection des données à caractère personnel**

Le respect de la vie privée est garanti conformément à la déontologie et à l'engagement de COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS auprès de la CNIL.

Les données personnelles des utilisateurs, peuvent être recueillies par COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS lors de la navigation sur le site [www.c-nature.fr](http://www.c-nature.fr) ou de l'utilisation des services proposés par COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS

Ainsi, ces données personnelles seront recueillies. Le Client peut à tout moment s'opposer à tout envoi d'offres commerciales en se désabonnant via les liens présents sur le site <https://www.c-nature.fr> ou par mail à [contact.cnav@c-nature.fr](mailto:contact.cnav@c-nature.fr)

##### 14.1 - Collecte des données personnelles

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur le site [www.c-nature.fr](http://www.c-nature.fr) (ci-après « le Site ») sont les suivantes :

Ouverture de compte : Lors de la création du compte de l'utilisateur, ses nom(s), prénom(s), adresse électronique et date de naissance.

Profil : L'utilisation des prestations prévues sur le Site permet de renseigner un profil, pouvant comprendre une adresse et un numéro de téléphone.

Paiement : Le paiement par carte bancaire s'effectue en ligne via le système sécurisé Payplug. Les données sensibles, telles que le numéro de carte bancaire du client et sa date d'expiration, sont entièrement chiffrées et protégées grâce à un protocole TLS. Les numéros de carte sont chiffrés instantanément et ne sont pas accessibles par les commerçants PayPlug. De plus, PayPlug ne conserve pas les numéros de carte et s'appuie sur une infrastructure sécurisée qui respecte la norme internationale PCI-DSS.

Communication : Lorsque le Site est utilisé pour communiquer avec d'autres membres, les données concernant les communications de l'utilisateur font l'objet d'une conservation temporaire.

Cookies : Les cookies sont utilisés, dans le cadre de l'utilisation du Site. L'utilisateur a la possibilité de désactiver les cookies à partir de paramètres de son navigateur.

##### 14.2 Utilisation des données personnelles

Les données personnelles collectées auprès des utilisateurs ont pour objectif la mise à disposition des services du Site, leur amélioration et le maintien d'un environnement sécurisé. Les utilisations sont les suivantes :

Accès et utilisation du Site par l'utilisateur

Gestion du fonctionnement et optimisation du Site

Gestion des opérations de livraison et de facturation

Organisation des conditions d'utilisation des services de paiement



Vérification, identification et authentification des données transmises par l'utilisateur  
Proposition à l'utilisateur de la possibilité de communiquer avec d'autres utilisateurs du Site  
Mise en œuvre d'une assistance utilisateurs  
Prévention et détection des fraudes, malwares (malicious softwares ou logiciels malveillants) et gestion des incidents de sécurité  
Gestion des éventuels litiges avec les utilisateurs  
Envoi d'informations commerciales et publicitaires, en fonction des préférences de l'utilisateur.

#### 14. 3 Partage des données personnelles avec des tiers

Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierces, dans les cas suivants :

- Quand l'utilisateur commande des Produits sur le site [www.c-nature.fr](http://www.c-nature.fr) pour les besoins de la livraison à domicile ou de l'acheminement en magasin du produit
- Quand l'utilisateur utilise les services de paiement, pour la mise en œuvre de ces services, le Site est en relation avec des sociétés bancaires et financières tierces avec lesquelles elle a passé des contrats
- Lorsque l'utilisateur publie, dans les zones de commentaires libres du Site, des informations accessibles au public
- Quand l'utilisateur autorise le site web d'un tiers à accéder à ses données
- Quand le Site recourt aux services de prestataires pour fournir l'assistance utilisateurs, la publicité et les services de paiement. Ces prestataires disposent d'un accès limité aux données de l'utilisateur dans le cadre de ces prestations, et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel
- Si la loi l'exige, le Site peut effectuer la transmission des données pour donner suite aux réclamations présentées contre le Site et se conformer aux procédures administratives et judiciaires
- Si le Site est impliqué dans une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement judiciaire, elle pourra être amenée à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel. Dans ce cas, les utilisateurs seraient informés, avant que les données à caractère personnel ne soient transférées à une tierce partie.

#### Article 14. 4 Transfert des données personnelles

En raison de l'organisation de la société responsable du Site, l'utilisateur autorise le Site à transférer, stocker et traiter ces informations dans tout pays tiers à l'Union Européenne. Les lois en vigueur dans ce pays peuvent différer des lois applicables dans le lieu de résidence de l'utilisateur, au sein de l'Union Européenne. En utilisant le Site, l'utilisateur consent au transfert de ses données personnelles vers ces pays-tiers.

Le Site demeure responsable des données personnelles qui sont partagés avec des tiers.

#### 14. 5 Sécurité et confidentialité

Le Site met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas complètement en environnement protégé et le Site ne peut pas garantir la sécurité de la transmission et du stockage des informations sur Internet.

#### 14. 6 Mise en œuvre des droits des utilisateurs

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les utilisateurs disposent des droits suivants :



Mettre à jour ou supprimer les données qui les concernent en se connectant à leur compte et en configurant les paramètres de ce compte

Supprimer leur compte, en écrivant à [contact.cnav@c-nature.fr](mailto:contact.cnav@c-nature.fr). Il est à noter que les informations partagées avec d'autres utilisateurs, comme les publications sur les forums, peuvent rester visibles au public sur la Plateforme, même après la suppression de leur compte.

Exercer leur droit d'accès, pour connaître les données personnelles les concernant, en écrivant à [contact.cnav@c-nature.fr](mailto:contact.cnav@c-nature.fr). Dans ce cas, avant la mise en œuvre de ce droit, COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS peut demander une preuve de l'identité de l'utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude

Si les données à caractère personnel détenues par COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations, en écrivant à [contact.cnav@c-nature.fr](mailto:contact.cnav@c-nature.fr).

Demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données, en écrivant à [contact.cnav@c-nature.fr](mailto:contact.cnav@c-nature.fr).

#### **Article 15 - Coûts de communication**

Appels téléphoniques chez COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS :

05 65 72 73 63 (appel gratuit depuis un poste fixe; non surtaxé, prix d'un appel local)

#### **Article 16 – Modification des présentes Conditions Générales de Vente**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables tant qu'elles figurent sur le site [www.c-nature.fr](http://www.c-nature.fr).

COMPTOIR NATURE AVEYRONNAIS se réserve la faculté de les modifier à tout moment. Le cas échéant, les nouvelles Conditions Générales de Vente modifiées seront applicables aux seules commandes passées postérieurement à cette modification.

Dernière date de mise à jour des CGV : **Janvier 2021**

#### **Article 17 – Envoi des conditions générales de vente**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont consultables en ligne.

Le Client souhaitant recevoir par courrier les présentes conditions générales de vente, doit en faire la demande par e-mail à [contact.cnav@c-nature.fr](mailto:contact.cnav@c-nature.fr) en précisant son nom et adresse postale. L'envoi des conditions générales de vente se fait exclusivement sur papier et par courrier.

## **Annexe I - Dispositions relatives aux garanties légales**

### Article L217-4 du Code de la consommation

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

### Article L217-5 du Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

### Article L217-12 du Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

### Article L217-16 du Code de la consommation

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

### Article 1641 du Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

### Article 1648 alinéa 1er du Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.