

## **Clause n° 1 : Domaine d'application**

Les conditions générales de vente s'appliquent de façon exclusive aux relations commerciales actuelles et futures existant entre Nature Ancestrale (nom commercial), 16, route des Groies, 49800 Andard, France ("nous") et l'auteur de la commande ("vous").

Nous pourrions modifier les présentes conditions générales de vente à tout moment sous réserve de faire apparaître ces modifications sur notre site.

## **Clause n° 2 : Commande**

Nous nous engageons à accepter votre commande dans les termes des présentes conditions générales de vente.

Lors de votre commande, nous vous informons de la disponibilité des produits que vous souhaitez acquérir. Néanmoins, si en dépit de notre vigilance les produits s'avèrent indisponibles temporairement (rupture de stock, réédition, etc.) après votre commande, nous vous en informerons par e-mail et vous inviterons à annuler ou modifier votre commande. Si les produits s'avèrent indisponibles définitivement (épuisement du stock, etc.) après commande, nous annulerons automatiquement votre commande et vous en informerons par e-mail avant de procéder au remboursement des sommes éventuellement réglées pour la partie liée aux produits manquants.

En confirmant votre commande, vous acceptez l'intégralité des présentes conditions générales de vente mises à votre disposition sur le site, et reconnaissez en avoir une parfaite connaissance, renonçant de ce fait à vous prévaloir de tout document contradictoire, et notamment de vos propres conditions générales d'achat, l'acte d'achat entraînant acceptation de ces conditions générales de vente. Cette confirmation ainsi que l'ensemble des données que nous aurons enregistrées constitueront la preuve de nos transactions.

## **Clause n° 3 : Prix**

Les prix indiqués en euros sont réputés toutes taxes comprises selon les taux en accord avec la fiscalité Française, hors frais de port. Nous nous réservons le droit de modifier nos prix à tout moment. Nous nous engageons à appliquer les tarifs en vigueur qui vous auront été indiqués au moment de votre commande.

Pour les commandes hors Union Européenne, les prix seront corrigés du montant de la TVA lors de votre saisie dans le formulaire adéquat de votre adresse de livraison. Ces droits de douane et ces taxes éventuels liés à la livraison d'un article sont à votre charge et relèvent de votre responsabilité. Nous ne sommes pas tenus de vérifier et de vous informer des droits de

douane et taxes applicables. Pour les connaître, nous vous conseillons de vous renseigner auprès des autorités compétentes de votre pays. En aucun cas, nous ne serions tenus de supporter des frais additionnels liés à la délivrance de la commande hors des charges de transport, décrits et facturés lors de la conclusion de la commande sur notre site.

## **Clause n° 4 : Paiement**

Le prix est exigible immédiatement à la date de la commande. Les cartes émises par des banques domiciliées hors de France doivent obligatoirement être des cartes bancaires internationales. Le paiement sécurisé en ligne par carte bancaire présente toute sécurité : il utilise le protocole SSL (Secure Socket Layer). Les informations transmises sont cryptées par un logiciel et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau.

Nous avons retenu la solution de paiement en ligne Paypal. Le traitement de votre commande ne peut avoir lieu qu'à partir du moment où votre paiement a été accepté et cette acceptation transmise à nos services.

## **Clause n° 5 : Livraison**

Sauf disposition contraire, la livraison est faite à l'adresse que vous avez indiquée lors de votre commande.

Nous vous invitons à prendre connaissance des informations complémentaires liées à la livraison.

Les produits sont livrés par Colissimo (suivi sans signature).

En cas de non-réception du colis, vous disposez de 3 semaines pour effectuer une réclamation.

Pour les livraisons à domicile en France métropolitaine Colissimo, les frais de livraison vous sont offerts pour toute commande d'un montant supérieur à 60 € TTC. Les délais de livraison à domicile sont estimés à 2 jours ouvrables pour la France Métropolitaine.

Pour les livraisons hors France métropolitaine, le montant des frais de livraison est calculé à la fin de votre commande, en fonction du montant de votre commande. Les délais de livraison varient en fonction des pays de destination.

Pour toute réclamation concernant une livraison, veuillez faire une demande via notre formulaire de contact.

Les commandes sont traitées sous un délai de 7 jours à partir de la date de validation du paiement de la commande. Les commandes passées le samedi ou le dimanche sont traitées le lundi suivant. Les commandes passées un jour férié sont traitées le jour ouvré suivant.

## **Clause n° 6 : Annulation, rétractation, remboursement et réclamation**

Nous garantissons la qualité et le bon état de tous les articles que nous envoyons.

Si vous souhaitez annuler une commande, avant son envoi, en totalité ou en partie, veuillez faire votre demande par mail à [contact@naturancestrale.fr](mailto:contact@naturancestrale.fr).

Conformément aux articles L.121-20 et suivants du Code de la Consommation, vous disposez d'un délai de 14 jours ouvrables à compter de la date de livraison de votre commande, pour retourner en totalité ou certain(s) article(s) ne vous convenant pas et demander le remboursement. Dans tous les cas, les frais de réexpédition restent à votre charge.

La demande de retour est une condition indispensable à l'acceptation et au remboursement du/des produit(s) retourné(s) dans un délai de 14 jours ouvrables suivants la réception. Seul le client ayant passé la commande a le pouvoir d'exercer son droit de rétractation.

Il vous suffit de suivre les étapes ci-dessous :

– Remplir le [formulaire de rétractation](#) et nous le retourner par email : [contact@naturancestrale.fr](mailto:contact@naturancestrale.fr)

– A la réception du formulaire, nous vous contacterons pour organiser le retour.

Nous vérifierons la conformité du/des produit(s) retourné(s) (non abîmés et non ouverts) pour l'acceptation définitive du remboursement, dès la réception des produits retournés avec le bon de livraison.

Le remboursement s'effectuera via le moyen de paiement utilisé lors de l'achat dans un délai de 14 jours.

Le remplacement de tout article abîmé lors du transport pourra se faire sur présentation de photos de l'étiquette Colissimo avec le numéro de suivi, de l'article détérioré et du colis avec le contenu.

Dans le cas d'une commande retournée dans nos locaux, pour les motifs suivants de notre transporteur : non réclamée ou refusée (hors colis refusé ou abîmé), sans avoir fait une demande de rétractation, nous effectuerons un remboursement en déduisant les frais de transport.

Pour les réclamations concernant la qualité d'un article, veuillez nous envoyer un email en utilisant le formulaire de contact, en précisant les informations suivantes : vos coordonnées, le motif de la réclamation, une photo, la date de DLUO/DDM et le numéro de commande internet.

## **Clause n° 7 : Réserve de propriété**

Sauf disposition contraire, la livraison est faite à l'adresse que vous avez indiquée lors de votre commande. Nous vous invitons à prendre connaissance des informations complémentaires liées à la livraison.

## **Clause n° 8 : Garantie des vices cachés et responsabilité**

Dans l'hypothèse où les produits que nous vous avons livrés présentent un vice caché, nous pourrions, à notre choix, éliminer ce vice ou remplacer le produit vicié par un autre. Si nous ne voulons ni éliminer ce vice ni remplacer le bien vicié, ou si nous sommes dans l'impossibilité de le faire, ou si nous ne pouvons le faire dans les délais en raison d'éléments qui ne dépendent ni de notre volonté ni de notre fait, vous pourrez, au choix, nous le renvoyer contre remboursement du prix et des frais de retour ou nous demander une réduction du prix de vente.

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

Nous nous engageons à apporter tous les soins en usage dans la profession pour la mise en œuvre du service offert au client.

## **Clause n° 9 : Protection des données personnelles**

Nous nous engageons à protéger les données qui vous sont personnelles. En adhérant à ces conditions générales de vente, vous reconnaissez avoir pris connaissance de notre engagement de confidentialité et consentez à ce que nous collectons et utilisions ces données.

## **Clause n° 10 : Droit applicable et juridiction compétente**

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français et à la Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises, à l'exclusion du droit de la vente des Nations unies. Tous les litiges relatifs à la relation commerciale existant entre vous et nous sont soumis à la compétence exclusive des juridictions françaises.

## **Clause n° 11 : Médiateur de la consommation**

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une

demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Cet établissement a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro 31301/VA/2203 la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- Soit par écrit à :

Sas Médiation Solution

222 chemin de la bergerie

01800 Saint Jean de Nioist

Tel. 04 82 53 93 06

- Soit par mail à : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr)
- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- Le nom et l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné,
- Un exposé succinct des faits. Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi,
- Copie de la réclamation préalable,
- Tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)

## **Clause n° 12 : Politique de cookies**

Les cookies sont des petits fichiers textes qui sont stockés sur votre ordinateur, tablette ou téléphone portable lorsque vous visitez un site internet.

Les informations recueillies sont utiles pour faciliter la navigation, personnaliser les services et contenus, proposer des fonctionnalités, optimiser les performances du site et pouvoir partager sur les réseaux sociaux. La durée de vie maximale est de 13 mois.

Nature Ancestrale utilise :

- des cookies analytiques permettant d'évaluer les performances du site pour comprendre les visiteurs et améliorer son contenu.
- des cookies Youtube permettant la lecture de notre vidéo de présentation.
- des cookies de session permettant le bon fonctionnement du site et de la navigation.

A tout moment, vous pouvez supprimer, bloquer ou désactiver ces cookies en consultant les paramètres de votre navigateur.

Toutefois, vous pouvez configurer votre navigateur pour gérer les cookies. (Certains services nécessitent l'utilisation de cookies). Pour pouvoir les modifier, veuillez-vous rendre dans le menu d'aide de votre navigateur. Ci-dessous, vous trouverez les supports des différents navigateurs pour gérer les cookies :

- Firefox™ : <https://support.mozilla.org/fr/kb/activer-desactiver-cookies>
- Chrome™: <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=fr>
- Microsoft Edge (Internet Explorer™) : <http://windows.microsoft.com/fr-FR/windows-vista/Block-or-allow-cookies>
- Safari™: [http://support.apple.com/kb/ht1677?viewlocale=fr\\_FR](http://support.apple.com/kb/ht1677?viewlocale=fr_FR)