

Nos conditions générales de vente

[Télécharger nos Conditions Générales de Vente](#)

PREAMBULE : DEFINITIONS

Chacune des expressions mentionnées ci-dessous, qu'elle soit employée au singulier ou au pluriel, aura dans le présent contrat la signification suivante :

- Conditions Générales : désignent les présentes conditions générales de vente.
- Site Internet ou Site: désignent le site Internet accessible sous l'URL www.nature-et-pur.fr.
- Service : Tous services offerts sur le Site.
- L'Editeur ou le CMP : désignent la société CMP, dont le siège social est 4 rue de Barcelone, 66270 LE SOLER, enregistrée au RCS de Lyon sous le n° 804 091 494.
- L'auteur désigne Anthony ALVAREZ
- Clients ou Utilisateurs ou Consommateur: désignent les internautes qui utilisent les services du Site Internet.

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les obligations réciproques entre le site de vente en ligne www.nature-et-pur.fr exploité par la société CMP et ses clients. Elles s'appliquent exclusivement aux commandes passées directement en ligne par le Client pour les articles vendus sur le site. Elles ne s'appliquent en aucun cas aux commandes passées directement auprès de nos magasins physiques. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

2. PRODUITS, REMISES ET CADEAUX

2.1- Produits

Les produits proposés sur le site www.nature-et-pur.fr sont reproduits et décrits avec la plus grande exactitude. Toutefois, les photos ne sont pas contractuelles. Elles ne sont proposées qu'à titre indicatif pour le consommateur.

Les caractéristiques des produits présentés peuvent être modifiées sans préavis par les fabricants.

Les produits de fabrication artisanale et mentionnés comme tels sur notre site, ont une tolérance dimensionnelle de +/- 5%.

2.2- Remises et cadeaux

Dans le cadre d'opérations marketing promotionnelles ou à titre commercial, le CMP peut être amenée à offrir à titre exceptionnel à un ou à plusieurs Clients, une remise ou un code de réduction ou encore un cadeau.

La remise ou le code de réduction peuvent indifféremment porter sur le prix du produit ou bien les frais d'envoi, étant entendu qu'une seule remise ou un seul code de réduction est accordé par commande. Lorsqu'une remise est consentie sur un produit, elle est automatiquement déduite par le système informatique du montant total de la commande. Lorsqu'un code de réduction est offert au Client, il lui appartient de le saisir dans le champ "Code Avantage" de la page de validation de commande puis de vérifier que la réduction consentie apparaît bien dans la synthèse de sa commande. Dans le cas où un dysfonctionnement du système informatique entraînerait une duplication des remises, la facture serait bloquée jusqu'à régularisation du paiement ou annulation de la commande.

Les codes de réduction sont valables dans la limite des dates de fin de validité et uniquement pour les articles concernés, dont il est clairement fait mention, soit sur le site www.nature-et-pur.fr, soit dans le courrier ou courriel détaillant l'offre et adressé au Client, selon que l'offre est collective ou individuelle. Le Client ne peut se prévaloir du bénéfice d'un code de réduction qu'il aurait lui-même omis d'utiliser lors de la passation de sa commande et ne peut en demander l'application une fois la commande validée, cette dernière restant ferme et définitive telle que passée.

Les cadeaux répondent aux mêmes règles et sont offerts dans la limite des stocks disponibles. Ils ne sont ni garantis, ni repris, ni échangés et ne peuvent donner droit à aucune compensation financière.

3. DISPONIBILITE

Les articles présentés sont disponibles jusqu'à épuisement des stocks. En conséquence, le CMP ne garantit en aucun cas le maintien des produits à la vente pendant une période donnée. Toute réclamation du Client visant la commande ou la délivrance d'un article non disponible sera considérée comme non fondée.

le CMP détient un système d'actualisation des stocks. Cependant, en cas d'indisponibilité du produit après passation de commande, le CMP s'engage à en tenir le Client informé par courriel ou par courrier dans les meilleurs délais. Le Client pourra alors demander l'échange ou l'annulation de sa commande en envoyant un courriel ou en en faisant la demande directement sur la page "Contactez-nous" du site www.nature-et-pur.fr. Dans cette seconde hypothèse, le CMP s'engage à rembourser dans un délai maximum de 14 jours les sommes versées par le Client.

le CMP est un détaillant et n'a pas vocation à vendre en quantités importantes les produits proposés. En conséquence, le CMP se réserve le droit de refuser les commandes d'un même produit en quantité importante et ce dès 3 articles identiques.

4. PRIX DES PRODUITS

4.1- Prix

Les prix sont présentés en euros toutes taxes comprises au moment de la commande. Après cette date, ils sont susceptibles d'être modifiés à tout moment. Si le Client a indiqué une adresse de facturation et d'expédition toutes deux situées dans un pays hors Communauté Européenne et DOM-TOM, les prix sont alors affichés hors taxes, une fois le client connecté à son compte. Les prix sont applicables dans le cadre de la vente à distance et uniquement sur le site www.nature-et-pur.fr. Ils ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une demande d'application dans les magasins physiques de l'enseigne (et vice versa).

Le CMP se réserve la possibilité de facturer en plus du prix des produits, des frais d'envoi forfaitaires représentant une participation aux frais de préparation et aux frais de livraison de la commande. Ces frais prévus à l'article 8 des présentes Conditions Générales de Vente, s'ajoutent au prix mentionné pour chaque produit et sont clairement indiqués dans le récapitulatif de la commande et sur la facture d'achat.

4.2- TVA

La TVA incluse dans le prix du produit est celle en vigueur en France pour les produits concernés le jour de la commande. Si le taux de TVA venait à être modifié, les changements seraient répercutés sur le prix des articles sans que le client en soit préalablement averti.

4.3- Transfert de propriété

le CMP conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'à parfait

encaissement de toutes les sommes dues par le Client dans le cadre de sa commande, frais et taxes compris. Ces dispositions ne font pas obstacle, dès la livraison des produits, au transfert au Client des risques de perte ou de détérioration des produits soumis à réserve de propriété ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

4.4- Prix bas garanti

le CMP adapte ses prix lorsqu'un même article est vendu moins cher ailleurs et se propose soit de s'aligner en baissant son prix, soit de rembourser la différence au Client si ce dernier a déjà passé sa commande sur le site www.nature-et-pur.fr au moment de sa demande. Cette offre est valable pour toute différence de prix constatée au maximum sept jours après l'achat et s'applique après vérification par nos services de l'offre de la concurrence qui doit être identique à celle proposée sur le site www.nature-et-pur.fr ; La comparaison avec le prix affiché par la concurrence est effectuée sur le prix payé effectivement par le Client et après déduction des éventuelles remises dont il a bénéficié sur le produit concerné lors de sa commande.

Le client devra faire part dans le délai imparti ci-dessus de sa demande, uniquement par écrit et à l'exclusion de tout appel téléphonique afin de faire date, soit par courriel ou via la page "Contactez-nous" du site www.nature-et-pur.fr , soit par courrier postal.

Après vérification par nos services de l'offre de la concurrence, notre prix de vente sera aligné sur celui de la concurrence si la demande du client intervient avant la passation de sa commande. Dans l'hypothèse où le Client a déjà passé sa commande sur le site www.nature-et-pur.fr , la différence constatée fera l'objet d'un remboursement. Celui-ci sera effectué dans un délai de 30 jours maximum à réception du produit retourné, soit par chèque bancaire libellé au nom du Client ayant passé la commande et envoyé à l'adresse de facturation, soit par crédit sur la carte bancaire ou le compte PAYPAL ayant servi au règlement de la commande.

Il est par ailleurs expressément entendu que :

- L'annonce doit porter sur un produit de même marque et de même modèle (taille, coloris, finition, saison commerciale). Celui-ci doit être neuf, encore dans l'emballage scellé en usine et couvert par la garantie du fabricant applicable en France.
- L'annonce doit porter en outre sur des services identiques sans que cette liste soit exhaustive : disponibilité et délai d'expédition du produit, frais de port identiques, conditions de reprise...etc.
- Les prix doivent être annoncés en euros. Les prix annoncés sur le Web seront calculés en incluant tous les frais applicables pour une livraison à domicile.
- Le produit annoncé doit être vendu par un détaillant autorisé en France à l'exclusion de tout site "communautaire" (EBay, Le Bon coin...etc.), de tout marchand professionnel hébergé sur ces sites, de tout site de ventes privées, de toute "marketplace" hébergée sur un site marchand généraliste et enfin de tout particulier.
- Notre garantie des plus bas prix ne s'applique pas aux produits soldés ou en promotion, aux offres publicitaires non relayées par une vente effective, aux offres restreintes, aux remises, coupons, primes, offres gratuites, offres à quantité limitée ou minimale, offres à durée limitée, liquidations, offres de financement et toute autre offre spéciale.

Les conditions de cette garantie sont susceptibles de modifications sans préavis.

4.5- Soldes et Promotions

Pendant les soldes d'été ou d'hiver, dont les dates sont fixées règlementairement, les produits "en stock" et mentionnés comme tels sur le site, peuvent faire l'objet de soldes dans la limite des stocks disponibles. La remise exprimée en pourcentage est automatiquement calculée et déduite du prix de vente normal. Les produits soldés sont repris et échangés dans les mêmes conditions et délais que les autres produits

commercialisés sur le site, selon les modalités prévues à l'article 8 des présentes.

5. COMMANDE

5.1- Confirmation de la commande

La validation d'une commande s'effectue en cochant la case "J'ai lu les conditions générales de vente et je les accepte. Je comprends qu'effectuer cette commande nécessite un paiement" puis en cliquant sur le bouton "JE TERMINE MA COMMANDE" (procédure du "double clic"). Cette validation constitue une signature électronique qui a entre les parties la même valeur qu'une signature manuscrite et vaut preuve de l'intégralité de la commande et de l'exigibilité des sommes dues en exécution de ladite commande. Les commandes passées sur le site www.nature-et-pur.fr sont donc fermes et définitives pour le Client dès la validation de la commande (procédure du "double-clic") ou de la réception de tout document faisant état d'une commande.

En raison de la multiplication des fraudes, l'adresse IP du client est enregistrée pour toute commande et un contrôle des commandes peut être réalisé par le CMP qui peut être amenée à refuser de valider, puis à annuler dans un délai de 15 jours une commande pour un motif légitime (informations demandées à l'ouverture du compte client erronées ou incomplètes, coordonnées du client non vérifiables, quantités commandées inhabituelles, inadéquation entre l'adresse IP du client et la nationalité du moyen de paiement utilisé, ...etc.).

le CMP peut aussi être amenée à demander au Client de fournir un justificatif d'identité et/ou de domicile. Dans l'hypothèse d'une telle demande, le Client sera prévenu par courriel des documents justificatifs à renvoyer afin d'obtenir la validation définitive de la commande. Celle-ci ne sera validée qu'après réception et vérification de ces éléments, les délais d'expédition de la commande courant à partir de cette seule date. A défaut de réception de ces documents dans un délai de 15 jours suivant la validation de la commande par le Client ou en cas de refus du Client, celle-ci sera réputée annulée de plein droit.

Par ailleurs, le CMP se réserve le droit de refuser de valider ou d'annuler toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou dont la vérification des documents ne serait pas probante. Dans ce cas, le paiement de la commande ne sera pas effectif et le montant ne sera pas débité du compte du Client ou fera l'objet d'un remboursement dans un délai de 14 jours maximum. Enfin, le CMP se réserve le droit de refuser et d'annuler toute commande pour laquelle un dysfonctionnement du système informatique aurait entraîné une erreur flagrante et manifeste de facturation des produits (prix anormalement bas, calculs automatisés erronés, taux de TVA erroné, quantités erronées...etc.). Dans ce cas, la commande sera annulée et le montant de cette dernière ne sera pas débité du compte du Client ou fera l'objet d'un remboursement dans un délai de 48 heures maximum.

5.2- Preuve de la commande

Les données enregistrées par le CMP constituent les preuves de l'ensemble des transactions réalisées entre le CMP et ses Clients. Conformément à l'article 1348 du Code Civil, l'archivage des bons de commande et des factures sera effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit juridiquement en cas de litige.

6. PAIEMENT

Le Client garantit à la société CMP qu'il dispose des autorisations éventuelles nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui.

6.1- Paiement par carte bancaire via Paypal

Le Client peut payer en ligne par carte bancaire marquée du sigle CB, VISA, MASTERCARD, E.CARTE BLEUE et AMERICAN EXPRESS. Le montant de la transaction sera débité le jour de l'expédition ou au plus tard le 75° jour suivant la commande si l'expédition n'est pas encore intervenue à cette date.

6.2- Paiement par chèque

Le Client peut également régler ses achats par chèque libellé en Euro et compensable en France. Après impression du bon de commande, il l'enverra accompagné d'un chèque bancaire du montant désigné, signé et libellé à l'ordre de « Comfort Master Provider » à l'adresse suivante : 4 rue de Barcelone, 66270 Le Soler - La commande sera traitée à réception du chèque et sous réserve du parfait encaissement de ce dernier.

Les produits commandés sont réservés cinq jours ouvrés après passation de commande. Si passé ce délai, le règlement n'est pas intervenu, les produits seront à nouveau proposés à la vente. Dans tous les cas, la validation de la commande vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le site.

6.3- Paiement par Chèque-Cadeau "www.nature-et-pur.fr "

Le Client peut également utiliser des Chèques-Cadeau "nature-et-pur.fr" de 10, 20 ou 50 € en cours de validité. Les Chèques-Cadeau sont valables un an à compter de leur date d'émission. Il suffit au Client de saisir, lors de la validation de sa commande, le Code Avantage inscrit sur le Chèque-Cadeau pour qu'immédiatement sa valeur se déduise du montant de la commande. Les Chèques-Cadeau ne sont pas compensables et sont valables exclusivement sur le site www.nature-et-pur.fr . Ils ne peuvent pas être utilisés avec une offre promotionnelle nécessitant l'utilisation et la saisie d'un autre Code Avantage et ne sont pas valables dans nos magasins.

6.4- Paiement 3 fois sans frais par chèque

Le Client peut également régler ses achats en 3 fois sans frais par chèque pour toute commande supérieure à 100 € TTC, frais de port compris. Après impression du bon de commande, il enverra trois chèques bancaires tirés sur le même compte bancaire et tous datés du jour de la commande, chacun correspondant précisément au tiers de la somme totale (frais d'envoi inclus) et étant libellé à l'ordre de CMP à l'adresse suivante : Tour Part Dieu, 129 rue Servient, 69003 LYON

Le premier chèque sera encaissé dès réception, les deuxième et troisième chèques seront encaissés à 29 et 59 jours de la date de commande. La commande sera traitée à réception des trois chèques et sous réserve du parfait encaissement du premier. Il est expressément convenu que tout défaut de paiement de l'un des chèques quelle qu'en soit la raison, entraîne de plein droit l'exigibilité immédiate du total des montants dus et l'encaissement des chèques encore en attente.

le CMP conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'à parfait encaissement de toutes les sommes dues par le Client dans le cadre de sa commande, frais et taxes compris.

Les produits commandés sont réservés cinq jours ouvrés après passation de la commande. Si passé ce délai, le règlement n'est pas intervenu, les produits seront à nouveau proposés à la vente. Dans tous les cas, la validation de la commande vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le site.

Lorsqu'une demande de paiement en 3 fois sans frais est en cours, il n'est pas possible d'en demander une autre.

6.5- Paiement par Paypal

Le Client peut payer en ligne au moyen d'un compte Paypal. Il suffit de cocher lors de la

validation de la commande l'option de paiement Paypal lorsque cette dernière est proposée, puis de se connecter à son propre compte Paypal à l'aide de l'identifiant et du mot de passe Paypal et enfin de confirmer le paiement. Le montant de la transaction est débité immédiatement.

6.6- Paiement à crédit avec SOFINCO

Financement pour les particuliers : Demande de financement : simple et rapide. En cliquant sur financement vous serez redirigé sur le site sécurisé de notre partenaire SOFINCO pour remplir votre demande de crédit en quelques clics et obtenir une réponse immédiate de principe. [En savoir plus](#).

La demande de financement se fait auprès de notre organisme partenaire Sofinco. La saisie de votre dossier de financement s'effectue directement en ligne. Il est à votre charge de renseigner l'intégralité des informations nécessaires à notre partenaire Sofinco pour l'étude de votre dossier.

Une fois la saisie de votre dossier réalisée, vous devrez envoyer par voie postale la copie originale du contrat de financement à notre partenaire Sofinco ainsi que les pièces justificatives qui vous seront demandées. Votre commande sera traitée une fois que notre organisme partenaire Sofinco aura validé votre demande de financement.

Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de signature du contrat de crédit. Offre réservée aux particuliers majeurs, sous réserve d'acceptation définitive du dossier par SOFINCO qui est une marque commerciale de CA Consumer Finance - S.A au capital de 460 152 919 € - Evry Siège Social, rue du Bois Sauvage 91038 Evry Cedex - 542 097 522 RCS Evry - Intermédiaire d'assurance, inscrit à l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires d'Assurance) sous le n° 13 00 5554 (www.orias.fr).

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

7. EXPEDITION, LIVRAISON ET RETOURS

7.1- Délais d'expédition

Les commandes sont traitées dans l'ordre dans lequel elles sont effectivement reçues. Les délais d'expédition d'une commande varient de 2 à 30 jours ouvrés et sont clairement portés à la connaissance du Client sur chaque fiche article au moyen de la mention "expédié sous 2 à x jours", x étant le nombre de jours maximum nécessaires. Ces délais courent à compter de la validation du paiement ou de l'achèvement des procédures de vérification des commandes prévue aux articles 5.1 et 6.6 des présentes Conditions Générales de Vente. Ils comprennent les procédures d'enregistrement et de facturation de la commande, l'éventuel transfert interne du produit entre les différents sites de le CMP et enfin la préparation logistique de la commande, qu'elle soit assurée en interne ou externalisée chez le fabricant.

Par ailleurs, les articles faisant l'objet d'une demande de personnalisation seront expédiés moyennant un délai supplémentaire de 72 heures, nécessaire à la réalisation du travail demandé et s'ajoutant au délai prévu sur la fiche article.

En cas de pluralité d'articles sur une commande, c'est le délai d'expédition le plus long qui s'applique à l'ensemble de la commande. Cependant, il est possible que le CMP envoie chacun des articles dans des colis séparés, notamment lorsque le délai d'expédition de l'un des articles est largement supérieur à celui des autres.

Le Client peut suivre en temps réel le statut de sa commande depuis la rubrique "MON COMPTE" après s'être identifié, ainsi que les éventuels commentaires portés à sa

connaissance. Dans tous les cas, le CMP pourra tenir le Client informé du suivi de sa commande sur simple demande par courriel ou via la page "Contact" du site www.nature-et-pur.fr.

Les produits achetés sur www.nature-et-pur.fr sont expédiés à l'adresse de livraison indiquée par le Client au cours de la commande, qui pourra être vérifiée en raison de la multiplication des fraudes.

La société CMP se réserve le choix du transporteur en fonction de la quantité et de la nature des produits commandés.

7.2- Délais de livraison par DPD pour tous le produits inférieurs ou égale à 2000 euros

DPD fait ses meilleurs efforts pour que les colis qui lui sont confiés soient acheminés de l'expéditeur vers le destinataire final en 24H ou 48H, pour les envois concernant le territoire national, sans que ces délais puissent être garantis. Une journée supplémentaire pourra éventuellement être requise pour les Iles, les destinations où la circulation est assujettie à des servitudes ou à des restrictions (zone piétonne, zone portuaire, marché, ...) les localités de haute montagne et pour celles qui présentent des sujétions particulières. Les délais de livraison sont généralement de 1 à 6 jours ouvrés (hors délais de douanes) pour les pays étrangers desservis par route et de 2 à 8 jours ouvrés (hors délais de douanes) pour les pays étrangers desservis par avions en fonction des destinations. Aussi, les dates de départ et d'arrivée qui pourraient être communiquées par DPD ne le sont qu'à titre purement indicatif.

7.3- Délais de livraison par CMP pour tous le produits supérieurs à 2000 euros

CMP fait ses meilleurs efforts pour que les colis qui lui sont confiés soient acheminés de l'expéditeur vers le destinataire final en 24H ou 48H, pour les envois concernant le territoire national, sans que ces délais puissent être garantis. Une journée supplémentaire pourra éventuellement être requise pour les Iles, les destinations où la circulation est assujettie à des servitudes ou à des restrictions (zone piétonne, zone portuaire, marché, ...) les localités de haute montagne et pour celles qui présentent des sujétions particulières. Les délais de livraison sont généralement de 1 à 6 jours ouvrés (hors délais de douanes) pour les pays étrangers desservis par route et de 2 à 8 jours ouvrés (hors délais de douanes) pour les pays étrangers desservis par avions en fonction des destinations. Aussi, les dates de départ et d'arrivée qui pourraient être communiquées par CMP ne le sont qu'à titre purement indicatif.

7.4- Frais d'envoi

Des frais d'envoi forfaitaires ou au poids sont facturés en supplément du prix des produits. Ces frais d'envoi comprennent une participation aux frais de préparation de la commande, ainsi qu'une participation aux frais d'expédition calculés en fonction du lieu de livraison de la commande et du poids du colis. Ces frais d'envoi sont clairement indiqués dans le récapitulatif de la commande et sur la facture d'achat et sont disponibles sur le site www.nature-et-pur.fr à la rubrique "Frais d'envoi" accessible depuis toutes les pages ainsi que sur la page "Charte Qualité". Ils peuvent être offerts partiellement ou en totalité et de façon ponctuelle dans le cadre d'opérations marketing promotionnelles précisées à la même rubrique.

7.5- Problèmes de livraison

La livraison s'effectue dans les délais mentionnés aux articles 8.1, 8.2 et 8.3 des présentes Conditions Générales. Toutefois, le CMP décline toute responsabilité en cas de force majeure ou d'événements indépendant de sa volonté qui retarderaient la livraison. Sont considérés comme cas de force majeure notamment (outre ceux retenus comme tels

par les Cours de Justice et de jurisprudence françaises) : perturbation, grève totale ou partielle des services de transports quels qu'ils soient et des moyens de communication et de télécommunication, guerre, émeutes, terrorisme, incendie, inondation, dégât des eaux, épidémie, tremblement de terre, accident, panne générale, modifications des conventions commerciales légales. Le Client doit vérifier l'état de la marchandise livrée au moment de la livraison.

Toute anomalie constatée (emballage endommagé ou ouvert, produit endommagé, manquant ou dégradé) devra être signalée par écrit, soit par courriel ou via la page "Contactez-nous" du site www.nature-et-pur.fr, soit par courrier postal, et ce le jour de la livraison ou au plus tard dans les 24 heures ouvrées suivant celle-ci. Toute réclamation adressée hors de ce délai ou par téléphone sans confirmation écrite faisant date, sera considérée comme non recevable.

le CMP dégage sa responsabilité en cas d'impossibilité de livraison de la marchandise pour cause d'inadéquation des moyens d'accès ou de libellé de l'adresse fournie par le Client, toute nouvelle expédition de la marchandise étant par ailleurs facturée. En tout état de cause, seules les informations de suivi communiquées par DPD, CMP ou tout autre transporteur sur l'acheminement puis la livraison effective du colis feront foi en cas de réclamation du Client, le transfert au Client des risques de perte ou de détérioration des produits intervenant conformément aux dispositions de l'article 4.3 des présentes, au moment de la livraison.

7.6- Conformité ou qualité

Tous les articles sont soumis à une garantie contractuelle, laquelle ne fait pas obstacle à la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil. Pour les articles livrés défectueux, le Client bénéficie d'une garantie lui permettant de les renvoyer conformément aux articles L.211-4 et suivants du Code de la Consommation.

Le Client doit vérifier la conformité de la marchandise livrée au moment de la livraison. Dans le cas d'une commande passée par téléphone auprès du Service Client, le Client doit également vérifier les informations saisies par le téléconseiller (nom et prénom, adresses de livraison et de facturation, produit commandé, ...etc.) qui figurent sur le courriel de confirmation de commande.

Toute anomalie constatée (non-conformité avec la commande, produit endommagé ou défectueux) devra être signalée par écrit le jour de la livraison ou au plus tard dans les 48 heures ouvrées suivant celle-ci au choix du client :

- soit depuis la rubrique "historique de mes commandes" en utilisant le formulaire de rétractation prévu à cet effet, en cochant le ou les articles faisant l'objet de la demande de retour ;
- soit encore par courriel à l'adresse : contact@nature-et-pur.fr ;
- soit via la page "Contactez-nous" du site www.nature-et-pur.fr ;
- soit par courrier postal adressé à l'adresse suivante : **CMP La Tour Part Dieu, 129 rue Servient, 69003 LYON.**

Toute réclamation adressée hors de ce délai ou par téléphone sans confirmation écrite faisant date, sera considérée comme non recevable. Toutefois, dans un souci permanent de satisfaire sa clientèle, le CMP s'engage à étudier toute réclamation justifiée du Client passé ce délai afin d'y apporter la meilleure réponse possible. Pour toute réclamation, le Client indiquera ses coordonnées, le numéro de la commande, les références du produit dont il est question et les motifs de réclamation.

A réception de la réclamation du Client, le CMP décidera de la suite à donner à la réclamation du Client et lui adressera, dans la mesure où elle accepte un échange ou un remboursement, un "Bon de retour" permettant une traçabilité et un traitement rapide du retour, qu'il devra impérativement joindre à la marchandise retournée dans un délai maximal de 14 jours francs. Aucun retour ne pourra être accepté sans le "Bon de retour"

mentionné ci-dessus ou au-delà du délai précisé précédemment.

A réception de la marchandise retournée, le CMP procédera à l'échange du produit. Le produit ne pourra être accepté en retour que s'il s'agit du produit complet, dans son état d'origine comprenant emballage et accessoires accompagné d'une copie de la facture. En cas d'échange, le Client sera remboursé des frais de retour préalablement convenus avec lui et indiqués avec le "bon de retour" qui lui aura été adressé, sans toutefois que ce montant excède 120 % des frais initialement facturés, les frais du nouvel envoi lui étant offerts. Il est par ailleurs expressément entendu que notre prise en charge se limitera à la somme forfaitaire de 7.90 € en cas de gratuité du port lors de l'expédition initiale du colis (dans le cadre d'une exonération des frais d'envoi suite à une offre ponctuelle "port offert"). La société CMP se réserve aussi la possibilité de transmettre par télécopie ou par courriel au Client, un bordereau d'expédition prépayé. Il suffira alors au client d'imprimer puis d'apposer le bordereau d'expédition prépayé sur le colis à retourner et de le déposer au bureau de poste de son choix. Dans cette hypothèse aucune demande de prise en charge des frais de retour ne sera recevable, ces derniers étant préalablement assumés par la société CMP au moyen du bordereau prépayé adressé au Client, ce dernier assumant seul toute initiative de renvoi sans utilisation du bordereau prépayé.

En cas d'impossibilité d'échanger le produit en raison par exemple d'une rupture de stock durable ou d'une suppression définitive du produit, le Client sera remboursé du prix d'achat du produit retourné ainsi que des frais de retour préalablement convenus avec lui et indiqués dans le "bon de retour" qui lui aura été adressé, sans toutefois que ce montant excède 120 % des frais initialement facturés. Le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours maximum à réception du produit retourné, soit par chèque bancaire libellé au nom du Client ayant passé la commande et envoyé à l'adresse de facturation, soit par crédit sur la carte bancaire ou le compte PAYPAL ayant servi au règlement de la commande.

7.7- Rétractation : retour suite à un changement d'avis

La législation en vigueur garantit au Client la possibilité de se rétracter par écrit jusqu'à 14 jours ouvrés après réception du colis, sans aucune pénalité. Pour une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément, le délai de rétractation ne commence à courir qu'à compter de la réception par le Client du dernier bien livré. A compter de la réception par la société CMP de la demande de rétractation, s'ouvre un nouveau délai de 14 jours pendant lequel le Client doit renvoyer le produit, le cachet de la poste faisant foi.

Toutefois, les clients professionnels ne bénéficient pas d'un tel droit de rétractation.

Procédure de retour :

Le Client devra informer la société CMP de sa volonté d'exercer son droit de rétractation au choix :

- soit depuis la rubrique "**historique de mes commandes**" en utilisant le formulaire de rétractation prévu à cet effet et en cochant le ou les articles faisant l'objet de la demande de retour ;
- soit encore par courriel à l'adresse : contact@nature-et-pur.fr ;
- soit via la page "Contact" du site www.nature-et-pur.fr .

A réception de la demande de retour, le CMP adressera dans les meilleurs délais au Client un "Bon de retour" à télécharger sur le site à la rubrique "Mes retours produits", permettant une traçabilité et un traitement rapide du retour, qu'il devra joindre à la marchandise retournée dont il s'assurera de l'expédition avant le terme du délai prévu ci-dessus.

L'adresse de retour devra être conforme à celle mentionnée sur le "Bon de retour". A réception et selon le choix du Client, le produit sera échangé ou bien remboursé.

Dans le cas d'une demande d'échange, un bon d'achat de la valeur des produits retournés additionnée des éventuels frais d'envois réglés par le client, sera émis et ajouté au compte du Client, qui en sera informé par courriel. Le Client pourra l'utiliser à son entière

convenance sur le site pendant un an, le montant du bon d'achat se déduisant du montant de toute nouvelle commande.

Dans le cas d'un remboursement, le montant du produit retourné sera intégralement remboursé. Le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours maximum à réception du produit retourné par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour régler son achat, à moins que le Client n'ait donné son accord pour un autre mode de remboursement.

La somme à rembourser comprend les frais d'expédition initiaux du produit dans la limite des coûts correspondant au mode d'expédition standard le moins onéreux proposé sur le site. Les frais correspondant à des options de livraison particulières restent à la charge du Client.

Aucun retour ne sera accepté en contre-remboursement. En outre, tout colis envoyé par le Client sans respect de la procédure de retour ou au-delà du délai de rétractation sera systématiquement refusé et/ou renvoyé à l'expéditeur, ce dernier assumant seul les frais résultant de son initiative.

Il est par ailleurs expressément entendu que :

- Les frais de retour sont à la charge du Client. Ce dernier trouvera sur toutes les pages produits du site à la rubrique "Livraison & Retour" des tarifs de transporteurs lui permettant d'évaluer en fonction du poids de son colis, le montant des frais à engager pour le retour.
- Le Client peut tester le produit qui lui est livré mais verra sa responsabilité engagée en cas de dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit, conformément aux dispositions de l'article L. 121-21-3 alinéa 3 du Code de la Consommation ; le principe communément admis étant que le test du produit corresponde au test que le consommateur pourrait faire dans un magasin où il l'achèterait.

En conséquence de quoi, le présent droit de retour ne pourra être accepté que pour le produit complet dans son état d'origine comprenant emballage et accessoires. Les produits retournés sans leur emballage, incomplets, endommagés, salis ou lavés, ne seront ni repris, ni échangés, ni remboursés. Ils seront réexpédiés aux frais du client et seulement après que ce dernier se soit acquitté des frais à engager pour leur réexpédition, dont le montant lui sera alors communiqué.

Toutefois, la société CMP se réserve le droit d'accepter à titre exceptionnel et sans avoir à en justifier, un retour des produits dépréciés, cette dépréciation faisant alors l'objet d'une décote du prix de vente.

- Conformément aux dispositions de l'article L 121-21-8 du Code de la Consommation, le droit de rétractation prévu en cas de vente à distance ne peut être exercé, sauf si les parties en sont convenues autrement, pour les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

L'attention du Client est attirée par conséquent sur le fait que le droit de rétractation n'est pas applicable aux produits vendus au mètre, à la découpe, sur mesure ou ayant fait l'objet d'une personnalisation prévue à l'article 7 des présentes Conditions Générales de Vente.

- Dans l'hypothèse d'une annulation partielle de la commande, aucun remboursement de participation aux frais d'envoi ne pourra être réclamé au titre des articles retournés, cette participation étant forfaitaire pour l'ensemble de la Commande.
- De la même manière, les frais d'envoi initialement offerts dans le cadre d'une offre "port offert à partir d'un certain montant d'achat" feront l'objet d'une facturation et viendront donc en déduction du montant du remboursement dû au Client, dans l'hypothèse où le retour marchandise ne permettrait plus d'atteindre le montant minimal conditionnant la gratuité du port.

7.8- Adresse de retour

L'adresse de retour sera communiquée au Client après réception de sa demande de rétractation. En aucun cas un produit ne doit être retourné spontanément auprès du siège social ou de tout autre site de la société CMP. Le cas échéant, la société se réserve la possibilité de facturer au Client l'éventuel réacheminement de son colis qui résulterait de l'inobservation de la procédure de retour et des conditions susvisées.

8. RESPONSABILITE

En complément des articles précédemment cités aux présentes Conditions Générales de vente, et étant entendu que la société CMP à travers son site de vente www.nature-et-pur.fr met tout en œuvre pour apporter satisfaction à ses Clients, il est rappelé que la société CMP ne saurait être tenue pour responsable dans les situations suivantes : rupture de stock ou indisponibilité du produit du fait du fabricant, modifications des caractéristiques du produit par le fabricant, perturbation dans l'utilisation du réseau Internet et présence de virus informatiques, et toute forme d'inexécution de l'acte de vente due à des faits dits de force majeure (autre ceux retenus comme tels par les Cours de Justice et de jurisprudence françaises) soit notamment : perturbation, grève totale ou partielle des services de transports quels qu'ils soient et des moyens de communication et de télécommunication, guerre, émeutes, terrorisme, incendie, inondation, dégât des eaux, épidémie, tremblement de terre, accident, panne générale, modifications des conventions commerciales légales, ainsi que des conséquences directes ou indirectes liées à l'achat et à l'utilisation de ses produits.

9. DETAXE

Pour tous les produits expédiés hors Union Européenne et DOM-TOM, le prix sera calculé automatiquement hors taxes sur la facture. Dans le cadre de la délocalisation d'une commande ou d'un produit vers un pays autre que la France métropolitaine, CMP rappelle au Client qu'il demeure l'importateur du ou des produits concernés. Tout droit de douane, autres taxes locales, droits d'importation, ou taxes d'état susceptibles d'être exigibles ne relèveront pas du ressort de CMP. Il appartient par ailleurs au Client de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services qu'il envisage d'acheminer, de s'assurer que les spécificités techniques et d'exploitation propres au constructeur respectent la législation du pays concerné.

La responsabilité de la société CMP ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où les produits seront acheminés par le consommateur.

Il revient au Client l'entière responsabilité de se renseigner auprès des autorités locales et d'assumer la charge des déclarations et paiements correspondants auprès des autorités et organismes compétents du pays concerné.

10. CONFIDENTIALITE - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'ouverture d'un compte client et le processus de commande impliquent la collecte d'un certain nombre d'informations personnelles relatives au Client, dont certaines sont requises sous peine à défaut, d'annulation de la commande. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès et de rectification des informations le concernant. Le traitement de ces informations a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). CMP s'engage à ne pas communiquer, gratuitement ou avec contrepartie, les informations relatives à ses Clients à des tiers en vue d'une utilisation commerciale de celles-ci, sans l'accord de ces derniers obtenu lors de l'ouverture en ligne de leur compte et révocable à tout moment.

11. PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'intégralité du contenu du site www.nature-et-pur.fr est la propriété exclusive de "COMFORT MASTER PROVIDER" et relève du Code de la Propriété intellectuelle. En conséquence, toute reproduction, représentation, adaptation des éléments présents sur le site ou constitutifs de celui-ci sont interdites sauf autorisation expresse de "Comfort Master Provider", en qualité d'auteur, et constituent une contrefaçon au sens retenu par la loi. Il est rappelé que la contrefaçon d'un droit d'auteur, d'un dessin ou modèle déposé ou d'une marque est un délit pénal qui peut être sanctionné d'une peine d'emprisonnement de deux ans et d'une amende de 150 000 euros. Toute violation des dispositions du présent article exposera le contrevenant à des poursuites pénales pour actes de contrefaçon, et ce sans aucun préavis. Ce dernier engagera également sa responsabilité pour actes de concurrence déloyale et de parasitisme. En outre tout lien hypertexte doit être autorisé par l'auteur, lequel décline toute responsabilité quant au contenu des sites vers lesquels conduisent les liens mis en place depuis le site www.nature-et-pur.fr .

12. INTEGRALITE

Dans l'hypothèse où l'une des clauses du présent contrat serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes Conditions Générales de Vente.

14. DROIT ET LITIGES

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française et ont ensuite été traduites en langue anglaise dans le seul but de faciliter leur compréhension par nos clients anglophones. Il est cependant expressément entendu que seule la version française est contractuelle et fait foi en cas de litige. Le droit français est applicable au présent contrat. En cas de litige, le Client s'adressera par priorité à la société CMP pour obtenir une solution amiable. A défaut, les tribunaux français seront seuls compétents. Toute procédure ou tout litige à naître du présent contrat sera du ressort du tribunal du lieu de domicile du défendeur ou, au choix du défendeur, de celui du lieu de livraison effective du produit.

Dans le cas où le Client est un professionnel effectuant sa commande dans le cadre de son activité professionnelle, l'attribution de compétence en cas de litige, et à défaut d'accord amiable entre les parties, sera donnée aux tribunaux compétents de Pau, mais en cas de pluralité de défendeur, d'appel en garantie ou de référé ou procédure à bref délai.

15. CONTACT

Les coordonnées de contact avec COMFORT MASTER PROVIDER sont les suivantes (à l'exclusion de toute autre) : COMFORT MASTER PROVIDER – 4 rue de Barcelone – 66270 Le SOLER - France - Tél : +33(0)4 68 50 44 25 – contact@nature-et-pur.fr

Edition du 28 mars 2017.