

# Conditions Générales de Vente

## Préambule

Toute commande en ligne suppose l'acceptation sans réserve par le Client des présentes Conditions Générales de Vente de la société.

## Définitions

Commande: désigne la commande passée par le Client sur le site [www.leffetnature.bzh](http://www.leffetnature.bzh)

Client: désigne la personne physique, majeure et capable, passant une Commande sur le Site.

Conditions Générales de Vente: désigne les présentes conditions générales de vente.

Conditions Particulières: désigne les conditions de vente spécifiques à chacun des Produits.

Contrat: désigne le contrat de vente conclu entre le Client et L'Effet Nature, régi par les présentes Conditions Générales de Vente et les Conditions Particulières.

L'Effet Nature: désigne la société L'Effet Nature SARL dont le siège est à Vitré ( 35500) en France.

Produit(s): désigne(nt) l'ensemble des produits mis en vente sur le Site [leffetnature.bzh](http://leffetnature.bzh)

Service: désigne la vente et la livraison de Produits par L'Effet Nature aux Clients au moyen du Site [leffetnature.bzh](http://leffetnature.bzh)

Service Client: désigne le service client de L'Effet Nature joignable par courrier électronique sur le site [leffetnature.bzh](http://leffetnature.bzh)

Zone de Livraison : la commune de Vitré (35500) et ses communes alentours sous un rayon de 15Km.

le Vendeur : désigne L'Effet Nature.

## Article I. Identification des Parties

Les présentes conditions générales de ventes, ci –après désignées les « Conditions Générales de Ventes » régissent l'ensemble des relations entre : La société L'Effet Nature SARL au capital social de 5000 euros et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Rennes sous le numéro unique d'identification 887 602 571, dont le siège social est 3 Chemin du Pavillon, 35500 VITRE ( ci-après dénommé « le Vendeur ») et La personne physique qui commande un ou des produits sur le site internet [www.leffetnature.bzh](http://www.leffetnature.bzh) (ci- après dénommé le « Client »).

## Article II. Objet

Les Conditions Générales de Vente visent à décrire les modalités de vente à distance de biens et services entre L'Effet Nature et le Client. Elles expriment

l'intégralité des obligations et des droits des Parties. Le Client dispose de la faculté de les sauvegarder et/ou de les imprimer.

### **Article III. Généralités conditions générales de ventes**

#### 3.01 Pleine capacité juridique du Client

Le client déclare avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant d'effectuer une commande sur le site [leffetnature.bzh](http://leffetnature.bzh)

Pour toute commande de boissons alcoolisées, le client s'engage à avoir 18 ans révolus à la date de la commande. L'article L3342-1 du code de la santé publique, interdit en effet la vente d'alcool aux mineurs. En cas de doute sur l'âge du client ou de la personne réceptionnant la commande, une pièce d'identité pourra être réclamée au moment de la livraison. En cochant sur le Site la case « J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente », présente au cours de la passation de la Commande, le Client reconnaît avoir la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des Conditions Générales de Vente.

#### 3.02 Champs d'application, et durée des Conditions Générales de Vente

Préalablement à toute transaction, le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente et déclare expressément les accepter. Au moment de finaliser et de confirmer chacune de ses commandes, en cliquant sur le bouton : « Je valide », et en ayant au préalable coché la case « J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente », le client reconnaît et déclare avoir lu, compris et accepté sans réserve l'intégralité des présentes conditions générales de vente. Les Conditions Générales de Vente sont celles en vigueur sur le Site à la date de la validation de la commande par le Client. Les Conditions Générales de Vente sont valables pour la durée nécessaire à la fourniture des biens et des services souscrits.

#### 3.03 Modification des Conditions Générales de Vente

L'Effet Nature se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les Conditions Générales de Vente. En cas de modification, il sera appliqué à chaque commande les Conditions Générales de Vente en vigueur au jour de la commande. Aussi, le Client est invité à venir consulter le Site régulièrement afin de se tenir informé des évolutions les plus récentes.

#### 3.04 Preuve

Sauf preuves contraires, les données enregistrées dans le système informatisé de L'Effet Nature constituent des éléments de preuve concernant la transaction effectuée entre le Vendeur et le Client. Les commandes et facturations font l'objet d'un archivage systématique que L'Effet Nature peut produire en cas de nécessité.

## **Article IV. Produits**

### 4.01 Consultation des caractéristiques des produits et services

Le Vendeur présente sur son Site les produits et services ainsi que leur descriptif détaillé afin que le Client puisse prendre connaissance de leurs caractéristiques essentielles avant la prise de commande définitive. Le Client reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la passation de commande, des conditions particulières de vente énoncées sur écran (dénomination, prix, composants, poids, quantité, particularités des produits, coût des prestations) et déclare expressément les accepter sans réserve.

Les photos des produits présentés sur le site leffetnature.bzh reproduisent le plus fidèlement possible les produits proposés au client. Chaque produit a une fiche descriptive indiquant l'essentiel du produit : le prix, la quantité et la provenance.

### 4.02 Disponibilité des produits et validité de l'offre

Les offres des produits et les prix figurant sur le Site sont valables tant qu'ils sont visibles et disponibles (présence de l'icône « Ajouté » à côté de l'article sur le Site) et dans limite des stocks disponibles. Un produit devenu momentanément indisponible n'apparaît pas sur le site ou ne peut être validé lors de la confirmation de la commande par le Client. Il est néanmoins précisé que le simple fait d'ajouter un produit dans le panier ne vaut pas validation de la commande. Ainsi, il est possible que tout ou partie de la quantité d'un produit mis au panier puisse ne plus être disponible au moment de la validation de la commande. Pour les produits frais, il se peut que les producteurs ne puissent pas assurer les quantités désirées. Dans ce cas, le client est averti par mail ou par téléphone.

## **Article V. Prix**

### 5.01 Prix produits

Les prix des produits et services présentés sur le Site sont indiqués en Euros toutes taxes comprises (TTC). Ils n'intègrent pas la participation aux frais de livraison si le panier est livré à domicile ou en entreprise. Les frais de livraison sont facturés en supplément au Client. Ils sont indiqués avant la validation de la commande finale. Les prix sont soumis à la T.V.A. française et tout changement du taux légal de cette T.V.A. sera répercuté sur le prix des produits et services présentés sur le Site, à la date stipulée par le décret d'application s'y référant. Les prix des produits peuvent évoluer entre le moment de la passation de la commande et le jour de livraison des produits. En cas de modification de prix (à la hausse ou à la baisse), il sera appliqué à chaque commande les prix en vigueur au jour de la commande (et non au jour de la livraison des produits). En cas d'erreur de saisie, d'impression ou de calcul laissant apparaître un prix nettement inférieur au prix normalement pratiqué, le Client se verra appliquer le prix le plus bas sauf si ce prix est

manifestement dérisoire c'est-à-dire sans rapport avec la valeur réelle du produit commandé. Dans ce cas la commande, même si elle a fait l'objet d'une confirmation automatique par L'Effet Nature, sera annulée. Le Client sera informé dans les meilleurs délais afin qu'il puisse, s'il le souhaite procéder à une nouvelle commande.

#### 5.02 Participation aux frais de livraison

Des frais de livraison peuvent être exigés en supplément du prix exigé pour la commande des produits. Le montant des frais de livraison peut varier en fonction du montant du panier, du lieu de livraison, de la fréquence d'achat du Client entre deux commandes et du jour et horaire choisis. Les frais de livraison sont calculés automatiquement au moment du choix du jour de l'horaire et de l'adresse de livraison sur le Site et indiqués clairement dans le récapitulatif de la commande, en amont du paiement. Le client peut consulter les conditions de livraison (villes desservis et participation aux frais de livraison afférents) ainsi que les conditions de gratuité des frais de livraison sur le site [www.leffetnature.bzh](http://www.leffetnature.bzh). Le montant de la participation aux frais de livraison est également détaillé lors du récapitulatif de la Commande, avant validation et paiement.

### **Article VI. Compte Client**

#### 6.01 Création du compte

Pour effectuer des achats sur le Site, le Client procède, au préalable, à la création d'un compte client. Celui-ci est créé exclusivement sur le Site, soit avant tout achat en cliquant sur le lien « créez votre compte », soit avant le paiement de sa première commande.

Pour créer son compte, le Client renseigne sa civilité, son nom, prénom, numéro de téléphone, adresse électronique, adresse exacte de livraison (étage, ville, code postal). Il renseigne également son adresse électronique et choisit un mot de passe. Ces éléments sont confidentiels. Le Client est seul responsable des conséquences de l'utilisation de son compte jusqu'à la désactivation de celui-ci. Il s'engage à fournir des informations véritables et sincères. De surcroît, il s'engage à informer le Vendeur de tout changement concernant lesdites informations.

Ces informations sont nécessaires à la gestion des commandes ainsi qu'à la relation commerciale entre le Vendeur et le Client. Le Client qui ne fournit pas toutes ces informations renonce à la création de son compte.

Le Vendeur n'est pas responsable des erreurs de saisie et des conséquences qui en découlent (retard et/ou erreur de livraison). Dans ce contexte, les frais engagés pour la réexpédition de la commande sont à la charge du Client.

## 6.02 Utilisation du compte

Le Client a la possibilité de consulter le détail de sa commande en cours en cliquant sur son panier.

L'historique des commandes et factures est consultable à tout moment sur le Site dans la rubrique « historique des commandes ».

Le Client peut accéder aux ventes archivées le concernant en en faisant la demande par courrier électronique adressée à [contact@leffetnature.bzh](mailto:contact@leffetnature.bzh) ou par courrier postal au siège social de la société.

## 6.03 Désactivation du compte client

Le Client qui souhaite désactiver son compte le fera savoir au Vendeur par courrier électronique ou lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service Clients de L'Effet Nature. Le Service Clients de L'Effet Nature s'engage à désactiver le compte dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de la réception de ce courrier. En cas de non-respect des Conditions Générales de Vente par le Client, le Vendeur se réserve la faculté de désactiver, de plein droit et sans indemnité, le compte du Client sans avoir à respecter de préavis, après l'envoi d'un courrier électronique ou d'une lettre recommandée avec avis de réception de mise en demeure, resté sans effet pendant plus de 30 jours. Néanmoins, il est précisé que dans le cas d'un manquement ou d'une fraude grave et significative de la part d'un Client, la désactivation du compte se fera de plein droit, sans préavis, sans formalité et ni indemnité.

## **Article VII. Commande en ligne**

### 7.01 Validation de la Commande par le Client

Le Client passe sa commande conformément aux indications figurant sur le Site internet [www.leffetnature.bzh](http://www.leffetnature.bzh) et telles que décrites comme suit : Le Client choisit parmi l'ensemble des Produits proposés à la vente sur le Site [leffetnature.bzh](http://leffetnature.bzh) celui ou ceux qu'il souhaite acheter en cliquant sur le bouton "Ajouter ». En cliquant sur l'onglet « Mon panier», le Client accède au détail de son panier. Cette page reprend les caractéristiques essentielles des Produits sélectionnés par le Client. Sélection qu'il peut, à ce moment, supprimer ou en modifier la quantité. Le Client la valide ensuite le détail de son Panier par un « clic » sur l'icône « Suivant ». Identification au compte Client : le Client renseigne son adresse mail et son mot de passe. Si le Client effectue sa première Commande, il lui sera demandé à cette occasion de fournir des renseignements complémentaires (Civilité, nom, Prénom, adresse, Code postal, n° de bâtiment, digicode, ...) en vue d'assurer l'exécution de la livraison des produits préalablement Commandés sur le Site. La commande fait l'objet d'un récapitulatif qui reprend tous les éléments spécifiques des Produits, des services et options sélectionnés par le Client, ainsi que le détail et le total TTC du montant à payer. Le Client peut dès lors

valider la commande par un « clic » sur l'icône « J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente » puis en cliquant sur le bouton « Je valide ». Toute commande non validée ne pourra être honorée. Après validation de la commande, le client accède à la plate-forme de paiement (Cf. Article 8). L'Effet Nature recommande au Client de conserver une trace des données relatives à sa commande sur support papier ou sur un support informatique fiable.

### 7.02 Matériel et consigne

Un système de consigne (pour les paniers et sacs isothermes) est proposé au client lors de sa commande à l'étape « votre commande ». Moyennant une caution de 10 € payable une seule fois, à la première commande, il permet au client et au vendeur de récupérer et d'échanger les contenants. Le matériel de livraison appartenant à L'EFFET NATURE SARL, il doit être restitué ou échangé lors d'une prochaine livraison. Si le client souhaite récupérer sa caution, il restitue tout le matériel appartenant à L'EFFET NATURE SARL récupérable lors d'une livraison ou bien à l'adresse établie entre le Vendeur et le Client.

### 7.03 Confirmation de la Commande par le Vendeur

Il est expressément stipulé que le Contrat n'est formé qu'à compter de la confirmation de la Commande par L'Effet Nature. L'Effet Nature confirme la prise en compte de la commande du Client par l'envoi d'un courrier électronique automatique reprenant notamment : les caractéristiques essentielles du produit commandé ; l'indication du prix TTC ; le cas échéant, les difficultés ou réserves relatives à la commande passée. L'Effet Nature pourra demander au Client des justificatifs d'identité et de domicile. Si tel est le cas, la commande n'est confirmée qu'à compter de la réception et de la validation desdits justificatifs. Tout retard dans la transmission de ces informations peut influencer le délai de livraison de la commande. Dans le cas où le Client ne transmet aucune de ces informations, le Vendeur se réserve le droit d'annuler la commande et de procéder au remboursement du Client. Si le délai de confirmation de la commande est dépassé, la commande est annulée. Le Vendeur se réserve la possibilité de ne pas confirmer la commande en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes officiellement accrédités, de non-paiement d'une livraison précédente ou de litige de paiement en cours d'administration, de problème concernant la commande reçue, de commande incomplète, de problème prévisible concernant la fourniture du produit, ou en présence d'une procédure de retrait ou de rappel engagée concernant un ou plusieurs des produits commandés. L'Effet Nature en informera le Client par courrier électronique.

#### 7.04 Modification de la Commande après paiement

Le Client est informé par la présente qu'il n'est plus possible de modifier la commande après paiement sur le Site. Si le Client souhaite ajouter des produits, il est invité à nous contacter par téléphone pour que nous puissions le rajouter. Le client sera alors invité à retourner sur son compte pour effectuer le paiement des produits rajoutés. Dans l'hypothèse où l'un des Produits de la Commande ne serait plus disponible à la vente, la société L'Effet Nature s'arroge la possibilité de lui substituer un Produit équivalent, au même prix. Dans l'hypothèse où un Produit indisponible ne serait pas substitué, la société L'Effet Nature s'engage à re-créditer le compte du Client.

### **Article VIII. Paiement**

#### 8.01 Généralités

Le Client reconnaît explicitement son obligation de paiement à l'occasion de la validation de la commande. Autrement dit, en cliquant sur le bouton « Je valide », le Client reconnaît que la passation d'une commande entraîne le paiement de celle-ci. A aucun moment, les sommes encaissées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

#### 8.02 Description des moyens de paiement acceptés par le Vendeur

Le paiement s'effectue le jour de l'ordre de Commande, sur le Site internet, par carte bancaire, via un système de paiement sécurisé. La plate-forme de paiement en ligne proposée sur le site [www.leffetnature.bzh](http://www.leffetnature.bzh) accepte tous types de Cartes Bancaires, comme Visa, MasterCard, American Express. Après validation de sa commande sur le site, le Client renseigne en ligne, les références de sa carte bancaire (N° de la carte, date d'expiration, cryptogramme).

#### 8.03 Sécurisation des moyens de paiement

Toutes les transactions bancaires s'effectuent sur le Site d'une manière sécurisée. Le Vendeur utilise le protocole HTTPS qui crypte l'information afin de protéger toutes les données liées aux informations personnelles et aux moyens de paiement.

Les informations communiquées lors de la passation de la commande ne sont pas stockées sur les serveurs du Vendeur.

Pour accroître la sécurité, le Client communique ces informations à chaque nouvelle commande.

En cas de paiement réalisé de façon frauduleuse, notamment par le biais de numéros de carte bancaire dérobés, le Vendeur se réserve le droit de transmettre aux forces de l'ordre, toutes informations relatives à la commande payée frauduleusement, permettant éventuellement une intervention des forces de l'ordre lors de la livraison de la commande.

#### 8.04 Défaut de paiement

La commande d'un client ne sera considérée comme effective qu'à partir du moment où le centre de paiement aura donné son accord. Le Client garantit au Vendeur que le moyen de paiement utilisé est en cours de validité et n'est pas issu d'une opération frauduleuse. Une fois la Commande validée par le Client, les coordonnées bancaires communiquées par le Client auprès du serveur du partenaire bancaire de L'Effet Nature sont utilisées par ledit partenaire bancaire afin de vérifier au premier Euro la solvabilité du compte bancaire correspondant aux coordonnées bancaires communiquées par le Client. Dans l'hypothèse où le compte bancaire du Client ne serait pas provisionné, L'Effet Nature pourra refuser la Commande, la conclusion du Contrat n'intervenant que sous la condition suspensive de la confirmation de la Commande par L'Effet Nature. A défaut d'autorisation de paiement de la part des organismes financiers, le Vendeur se réserve le droit notamment de refuser d'effectuer une livraison, de refuser d'honorer une commande, voire d'annuler toutes les commandes en cours ou de suspendre le compte du Client.

#### 8.05 Facture

Les données enregistrées par le système informatique de L'Effet Nature constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre L'Effet Nature et ses clients. La facture est établie à chaque expédition. Elle n'est pas envoyée par courrier électronique mais est disponible sous format numérique sur le Site. Le Client a la possibilité de la télécharger et/ou de l'imprimer. Il peut en demander une édition papier au Service Client.

### **Article IX. Préparation des commandes**

Les commandes sont préparées et emballées dans nos locaux avec le plus grand soin. L'emballage garantit une conservation optimale et pour les produits qui l'exigent, le maintien de la chaîne du froid tout au long du transport. Les produits sont à consommer dans le délai maximum indiqué sur chaque produit.

### **Article X. Livraison**

#### 10.01 Généralités sur les conditions de livraison

La livraison se définit comme le transfert au Client de la possession physique ou du contrôle du bien. Dès la livraison de la commande au Client à l'adresse indiquée et après la signature du bon de livraison par le Client, le Vendeur a rempli son obligation de livraison. Le Vendeur décline ainsi toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de dégradation ultérieure des Produits.



Le lieu, la date et le créneau horaire de livraison de la Commande sont choisis par le Client lors de la passation de sa Commande sur le Site [leffetnature.bzh](http://leffetnature.bzh). Le Client indique plusieurs créneaux horaires ( maximum 3) dans la partie commentaires au moment de la validation de sa Commande et s'engage à prendre livraison des Produits objets de sa Commande aux lieu, date et créneau horaire indiqués dans sa Commande. L'Effet Nature s'engage alors à valider l'heure, la date et le lieu de livraison dans un délai minimum de 1h et maximum 24h si la commande est validée un dimanche ou un jour de fermeture du service client.

La livraison des produits est assurée dans la ville de Vitré ( 35500) ainsi que ses communes limitrophes sur un rayon maximum de 15km . Afin de connaître ces destinations, il suffit de prendre connaissance sur le site [www.leffetnature.bzh](http://www.leffetnature.bzh), les destinations desservies par le Vendeur. Le lieu de livraison doit se situer dans la Zone de Livraison acceptée lors de la passation de commande. A défaut, la Commande ne pourra être livrée au Client et le Contrat ne pourra pas être formé.

La commande est livrée en une seule fois. Le Vendeur se réserve néanmoins la possibilité de fractionner la commande du Client en plusieurs expéditions sans coût supplémentaire pour le Client. Si le fractionnement est demandé par le Client, les frais de port de chaque expédition seront à sa charge, sauf accord express contraire du Service Clients du Vendeur. La livraison de 2 commandes ou plus au domicile d'un même client (personnes vivant sous le même toit) le même jour, sur le même créneau ou sur un créneau de livraison différent que celui choisit pour la première commande donnera lieu à la facturation d'autant de forfaits livraison à domicile, sauf accord express contraire du Service Clients de L'Effet Nature.

#### 10.02 Réception de la Commande

Les produits sont livrés à l'adresse et à l'heure de livraison conclu entre le Client et le Vendeur lors du processus de commande. Le Client s'engage donc à réceptionner les produits à l'adresse, le jour et pendant toute la durée du créneau horaire choisis.

Le client devra s'assurer du nombre et de la conformité et de l'état des produits livrés avec ceux qu'il à commandé via le Site. Le Client s'engage à signer le bon de livraison/ d'émargement présenté par le Livreur sur lequel il doit porter toute(s) réserve(s) manuscrite(s) précise(s) et concise(s) concernant les produits livrés. En signant le bon de livraison, le Client reconnaît avoir réceptionné les produits en conformité avec sa commande. La livraison implique la remise de la commande, au pas de la porte de l'adresse indiquée par le Client et en présence de celui-ci ou de toute personne habilitée à réceptionner la marchandise. Les livreurs ne sont pas tenus d'entrer dans le domicile du Client. Le Vendeur se réserve le droit de ne pas donner suite à une commande venant d'un Client qui ne pourrait pas justifier de son adresse de livraison sur simple demande du Service Clients ou du Livreur. Le Client accepte de faire la preuve de son identité, en cas de

demande du livreur, par une pièce officielle en vigueur et en communiquant si nécessaire, le numéro de commande qui a été attribué par le système à sa commande et qui lui a été communiqué dans le courrier électronique de confirmation de la réception de la commande. Si le Client est dans l'impossibilité de réceptionner lui-même la commande, il devra mandater, pour le représenter, un tiers préalablement désigné dans la rubrique « Ajoutez ici un commentaire » du Site, apparaissant au cours de la validation de la commande en ligne. Le Vendeur ne peut être tenu responsable de la remise de la commande à un tiers présent à l'adresse de livraison déclarée par le Client lors de la validation de la commande. En cas de livraison sur le lieu de travail du Client, le Livreur, n'ayant pas accès aux locaux, le Client devra prendre toutes les précautions nécessaires afin que le Livreur puisse lui remettre la commande et que le Client puisse la réceptionner.

#### 10.03 Absence du Client lors de la livraison

En cas d'absence du Client ou de la personne mandatée pour la réception de la Commande lors de la livraison, des nouveaux frais de livraisons seront alors à la charge du Client. Le Vendeur recommande donc au Client de prévenir le Service Clients du vendeur en cas d'empêchement, et ce au moins 24 heures avant la date de livraison. Dans l'hypothèse où le Client ne serait pas en mesure de prendre livraison de sa Commande aux lieu, date et créneau horaire convenus et/ou ne serait pas présent lors de la livraison, le colis sera tenu à disposition du client pendant 48 heures. Dans l'intervalle, le Service Client de L'Effet Nature contactera le Client afin d'arrêter conjointement une nouvelle date de livraison; étant précisé que les frais supplémentaire d'une nouvelle livraison lui seraient alors prélevés. Passé ce délai et dans l'impossibilité de convenir avec le Client d'une nouvelle livraison, la commande sera considérée détruite et le Vendeur libéré de son obligation de livraison, et sans que le Client puisse prétendre à indemnisation, ni remboursement. Compte tenu de la nature périssable des Produits, L'Effet Nature n'est pas responsable des conséquences dommageables que pourrait avoir sur les Produits un report de livraison du fait du Client.

#### 10.04 Dommages Produits

En cas d'incident lors de la livraison, le Client est invité à contacter le Service Client du Vendeur afin d'indiquer les dégâts survenus lors de la livraison. Le Vendeur recommande au Client de confirmer, dans un délai de 24 heures, l'incident par courrier électronique au Service Client du Vendeur par courrier électronique à l'adresse suivante : [contact@leffetnature.bzh](mailto:contact@leffetnature.bzh) ou en utilisant le formulaire de contact du site, disponible à l'adresse suivante : <http://leffetnature.bzh> rubrique « Contact ». A cet effet, le Service Client du Vendeur prend contact avec le Client pour établir les éventuelles modalités de réparation des dégâts.

Le Vendeur s'engage à apporter une réponse à toutes demandes ou

réclamations dans un délai maximum de dix jours à partir de la date de réception de celles-ci.

#### 10.05 Délai de la livraison

Les livraisons sont assurées tous les jours sauf le dimanche, lundi et jours fériés. La date de livraison est choisie par le Client en fonction des créneaux de livraison disponibles sur le Site. La date vaut, sauf preuve contraire, accord entre les parties. Le Vendeur mettra en œuvre ses meilleurs efforts afin de respecter les délais de livraison des produits commandés. Dans l'hypothèse où ces délais ne pourraient pas être tenus, le Client en sera automatiquement informé par tous moyens tels que notamment courrier électronique, SMS ou téléphone. En cas de retard de livraison, le Vendeur suggère au Client de lui signaler ce retard en contactant le Service Clients afin de convenir ensemble de la meilleure solution.

### **Article XI. Droit de rétractation**

#### 11.01 Droit de rétraction :

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation du contrat conclu à distance sans avoir à motiver sa décision. Le Client notifie au Vendeur sa décision de rétractation en lui adressant un courrier ou une déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, avant l'expiration du délai susvisé par courrier électronique : [contact@leffetnature.bzh](mailto:contact@leffetnature.bzh)

#### 11.02 Conditions de retour des produits :

Le Vendeur recommande au Client de restituer le ou les produits faisant l'objet de la rétractation au Vendeur, sans retard excessif et, au plus tard, quatorze (14) jours suivant la date de communication de sa décision de se rétracter.

Le retour du ou des produits s'effectue dans leur(s) emballage(s) d'origine, en bon état, accompagné(s) de tous les accessoires éventuels et de la documentation. Ils doivent être accompagnés de la facture et du formulaire de rétractation dûment rempli. Le ou les produits doit/doivent être en parfait état de revente. Tout produit incomplet ou endommagé par le Client suite à des manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement ne sera pas remboursé. Le Vendeur recommande au Client d'indiquer le numéro de facture à laquelle les produits se rapportent.

#### 11.03 Remboursement

En cas d'exercice du droit de rétractation par le Client, le Vendeur est dans l'obligation de rembourser la totalité des sommes versées par le Client au

plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date de récupération des produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition de ces produits. La date retenue est celle du premier de ces faits. Le mode de remboursement opéré par le Vendeur sera de même nature que le moyen de paiement utilisé par le Client lors de la transaction initiale, sauf consentement exprès du Client de faire usage d'un moyen différent proposé par le Vendeur. Un produit ayant bénéficié d'un avantage promotionnel sera remboursé au prix réellement payé par le Client.

Il est rappelé que le Client supporte l'intégralité des coûts de renvoi en cas d'exercice de son droit de rétractation.

#### 11.04 Exception au droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, tout droit de rétractation est exclu, notamment pour les produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement (produits frais, produits sortis de la chaîne du froid...), ainsi que pour les produits d'hygiène descellés par le Client et qui ne peuvent être repris pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (serviettes hygiéniques, brosse à dents, etc.).

### **Article XII. Relation Client : réclamation et SAV**

Pour toute question, information ou réclamation, le client pourra contacter le Service Clients de L'Effet Nature : par mail : [www.leffetnature.bzh](http://www.leffetnature.bzh) puis en cliquant sur le lien : « Contactez-nous » ; par courrier : SARL L'Effet Nature, 3 Chemin du Pavillon, 35500 Vitré . Toutes les réclamations portant sur des produits endommagés, à un défaut des marchandises livrées, à une inexactitude dans les quantités ou à leur référence erronée par rapport à la commande effectuée, doivent d'une part faire l'objet d'une annotation sur le bon de commande présenté lors de la livraison, d'autre part être formulées auprès du Service Client via le lien « Contactez-nous » présent sur le Site [www.leffetnature.bzh](http://www.leffetnature.bzh). Une personne du Service Clients du Vendeur prendra alors contact avec le Client afin d'établir les éventuelles modalités de réparation des dégâts. Il est précisé que le litige éventuel pourra être géré directement par le Livreur qui prendra dans ce cas directement contact avec le Client. En cas de litige, les emballages d'origine devront être conservés jusqu'à résolution de ce dernier. Tout retour de marchandise nécessite l'accord préalable du vendeur.

### **Article XIII. Responsabilité**

#### 13.01 Généralité

Le descriptif de produit est la seule source contractuelle. Les produits étant en constante évolution, les fabricants et producteurs pouvant modifier sans préavis la composition technique et les caractéristiques des références produits, et les procédés de production, qui sont donnés à titre indicatif sur le

Site. Le Client demeure seul juge du caractère approprié et adapté à ses besoins et à sa consommation des Produits qu'il commande. Le Client est seul responsable de la conservation et de l'utilisation des Produits à compter de leur livraison. L'Effet Nature ne saurait voir sa responsabilité engagée pour une utilisation des Produits non conforme à leur destination. Sans limiter la portée des autres dispositions des présentes Conditions Générales de Vente, la responsabilité de L'Effet Nature ne pourra être retenue qu'en cas de faute prouvée lui étant exclusivement imputable. Elle sera limitée aux seuls dommages directs.

La responsabilité de L'EFFET NATURE SARL ne pourra pas être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations résulte d'un cas de force majeure : blocage des moyens de transport, ou d'approvisionnement, tempêtes, inondation, arrêt des réseaux de télécommunication, tremblement de terre, incendie, foudre, dégât des eaux, coupure de courant indépendante de sa volonté...

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

#### 13.02 Fonctionnement et utilisation du site internet

L'Effet Nature ne peut être considérée comme responsable des dommages résultant soit de la perte, de l'altération ou de l'accès frauduleux à des données, soit de la transmission accidentelle, par le biais du Service ou par voie de courrier électronique, de virus ou d'autres éléments nuisibles. L'Effet Nature ne garantit pas que le Service sera fourni de manière continu, sans interruption provisoire, sans suspension ou sans erreur. L'Effet Nature n'est tenu qu'à une obligation de moyen en la matière. Par ailleurs, L'Effet Nature se réserve le droit de suspendre ou de retirer du Site leffetnature.bzh tout Produit qu'il jugera nécessaire.

#### 13.03 Liens externes

Le site peut contenir des liens hypertextes vers d'autres sites Internet. L'Effet Nature ne prend aucun engagement concernant tout autre site internet auquel le client pourrait avoir accès via le Site et n'est en aucune façon responsable du contenu, fonctionnement, de l'accès à ces sites et des risques techniques encourus. Par ailleurs, un site internet ou tout autre support à citer L'Effet Nature ou à mettre en place un lien hypertexte pointant vers l'adresse [www.leffetnature.bzh](http://www.leffetnature.bzh). L'Effet Nature décline toute responsabilité concernant le contenu des sites et supports sus-visés.

#### 13.04 Exonération de responsabilité

Les cas de force majeure : Tous les événements, de quelque nature qu'ils soient, échappant à la volonté de L'Effet Nature, irrésistibles, imprévisibles et tendant à retarder ou à empêcher l'exécution de la Commande constituent,

de convention expresse, une cause de suspension et/ou d'extinction des obligations de L'Effet Nature envers le Client, sans indemnité au profit du Client. Sans limiter la portée des autres dispositions des présentes Conditions Générales de Vente, la responsabilité de L'Effet Nature ne peut être engagée pour des faits résultant d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers ou de la victime du dommage.

#### **Article XIV. Propriété intellectuelle**

Le contenu du Site leffetnature.bzh (notamment les textes, logiciels, architecture, photographies, illustrations, logos, marques, etc. et leurs assemblages sur le Site) est la propriété exclusive de l'effet nature et est protégé par la législation applicable en matière de propriété intellectuelle. Tous les droits d'exploitation lui sont réservés. Dans ces conditions, nul ne peut en aucun cas utiliser le contenu du Site leffetnature.bzh sans l'accord préalable et écrit de la société L'Effet Nature. La marque « L'EFFET NATURE » est une marque déposée et protégée.