

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

## COORDONNÉES

Responsable de la boutique <https://www.ungrandmarche.fr/boutique/naturolistique> : Andrea MONIN GALDI

Nom commercial de la boutique : Naturolistique

Adresse : 270 Impasse du Sagnas, Valats, 81190 Sainte-Gemme, France

Adresses électroniques : [naturolistique@orange.fr](mailto:naturolistique@orange.fr) ou [andrea\\_monin@orange.fr](mailto:andrea_monin@orange.fr)

Immatriculation : 535 275 309, R.C.S. Albi, Micro-entreprise

SIRET : 535 275 309 000 16

TVA : TVA non applicable selon Article 293 B du CGI

## PRÉAMBULE ET DÉFINITIONS

Naturolistique appartient à Andrea MONIN GALDI qui est enregistrée comme micro-entreprise. Naturolistique vend dans sa boutique en ligne susmentionnée, hébergée sur Un Grand Marché, des produits pour les loisirs créatifs.

Par la suite, dans le cadre de ces présentes CGV, Naturolistique est désigné comme

**« Naturolistique » ou « Vendeur ».**

Les produits que le Vendeur met en vente sont à destination de Clients et Consommateurs particuliers

**(ci-après « Client »).**

Ces produits sont commercialisés par l'intermédiaire de son Site Internet

<https://www.ungrandmarche.fr/boutique/naturolistique>

**(ci-après « Site Internet »).**

## ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION / OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (**ci-après « CGV »**) ont pour objet de définir les droits et obligations des Parties dans le cadre des ventes en ligne et/ou à distance des produits et services proposés par le Vendeur. Les CGV sont présentées en langue française. Elles prévalent sur tout autre document, tels que prospectus, presse, catalogues ou e-mailing émis par le Vendeur, qui n'ont qu'une valeur indicative.

Les présentes CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des ventes conclues à distance sur le Site Internet susmentionné auprès d'Acheteurs et de Clients particuliers (non-professionnels) et physiques.

Le fait de passer commande sur le Site Internet ou par tout autre moyen (voie orale, par écrit ou sur devis) implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces CGV.

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont systématiquement affichées par un lien internet que se trouve dans la boutique du Vendeur. Elles sont accessibles à tout moment sur le Site Internet susmentionné et prévaudront sur tout autre document.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier, changer ou mettre à jour à tout moment et de façon unilatérale les présentes CGV et les prix affichés sur le Site Internet. Il appartient, en conséquence, au Client de s'assurer, lors de chaque commande, qu'il dispose des dernières CGV en vigueur. Les CGV applicables sont celles étant en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas de paiements multiples) de la commande.

## **ARTICLE 2 – CONDITIONS PRÉALABLES**

Pour pouvoir acheter un produit, le client (acheteur) doit être âgé d'au moins 18 ans et disposer de la capacité légale ou, s'il est mineur, être en mesure de justifier de l'accord de ses représentants légaux.

Pendant le processus de commande, le Client sera invité à fournir des informations permettant de l'identifier en complétant le formulaire disponible sur le Site Internet.

Ces informations sont nécessaires pour la réalisation de la commande et le suivi clientèle. Il sera également nécessaire qu'il fournisse des informations concernant les modalités de paiement pour finaliser son achat et conclure le contrat.

Les caractéristiques principales des produits sont présentées sur le Site Internet ce dont le Client est tenu de prendre connaissance avant de commander.

Le choix et l'achat d'un produit sont de la seule responsabilité du Client.

L'acceptation et la confirmation de la commande sont réalisées par le processus de commande qui est proposé sur le Site Internet et doit être impérativement parcouru en remplissant les données nécessaires. Le processus d'achat est explicite et implique l'engagement ferme du Client. Les commandes sont confirmées par courrier électronique avec indication de l'identité et des références.

Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes CGV, et les accepter sans restriction ni réserve.

Avant d'entamer la procédure de commande, le Client a le droit d'obtenir toutes les informations et tous les conseils nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins. Si les informations publiées sur le Site Internet susmentionnés n'apportent pas les informations nécessaires, il peut contacter l'entreprise par les liens présents sur le site de Un Grand Marché. En concluant la commande ou l'achat, le Client reconnaît avoir bénéficié de ces conseils et informations nécessaires et confirme avoir compris les conséquences de son achat, d'un point de vue technique, informatique et commercial.

Sauf preuve contraire, les informations enregistrées par le Vendeur sur le Site Internet constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

## **ARTICLE 3 – OFFRE ET PRODUITS**

### ***Article 3.1 – Offre de produits proposés sur le Site Internet***

Naturolistique vend sur dans sa boutique susmentionnée, hébergée sur Un Grand Marché, des produits pour les loisirs créatifs.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier, changer ou mettre à jour à tout moment, avec une fréquence changeante et sans aucune notification préalable, la sélection des produits proposés sur son Site Internet. Il peut également modifier à tout moment les prix affichés, les ajuster vers le haut ou vers le bas, notamment en fonction des contraintes et les prix pratiqués liés à ses fournisseurs. Le

catalogue de produits se développe en permanence, des nouveaux produits peuvent se rajouter, d'autres peuvent être enlevés.

Sauf indication expresse contraire sur le Site Internet, tous les produits présentés sont neufs.

### ***Article 3.2 – Description des produits***

Naturolistique vend des articles pour la création de bijoux de fantaisie et autres loisirs créatifs. Le Vendeur n'est pas le fabricant, mais un revendeur des produits présentés sur le Site Internet susmentionné.

Dans les descriptions des produits, vous trouverez également la mention du matériau utilisé. A moins qu'il ne s'agisse de métaux précieux (argent, or), les apprêts pour bijoux fantaisies peuvent s'altérer dans le temps. Si vous souhaitez ralentir le processus d'oxydation de nos produits, vous devez éviter tout contact avec les parfums, la sueur, les huiles pour la peau, l'eau de mer salée, la piscine et les crèmes/lotions.

Les caractéristiques, dimensions, couleurs et poids mentionnés sur ce site n'ont qu'une valeur indicative ; ces données sont parfois issues des informations données par les fabricants. Naturolistique s'efforce de présenter les produits aussi clairement que possible ; par contre, de légères différences entre les images présentées sur le site et les produits réels peuvent exister. Ceci est surtout valable pour les produits qui ont une origine naturelle, comme, par exemple, les pierres gemmes, l'orgonite ou les pendules, où chaque article est un produit unique et présente ses particularités individuelles.

En cas de différence substantielle entre le descriptif et le produit livré, Naturolistique s'engage à accepter l'échange ou le remboursement du produit concerné.

### ***Article 3.3 – Disponibilité des produits***

Les offres de produits sont valables dans la limite des stocks disponibles ou sous réserve des stocks disponibles chez les fournisseurs du Vendeur. Les délais d'expédition et de livraison peuvent varier.

Pour des raisons écologiques, économiques et pratiques, le Vendeur pratique la gestion du stock à flux tendu (ou juste-à-temps). Cette méthode vise à réduire au maximum les stocks afin d'éviter le sur-stockage et garantir la qualité des produits qui pourraient se dégrader avec le temps. Le stock à flux tendu a comme conséquence que le stock est limité et peut connaître des délais prolongés de réapprovisionnement en cas d'affluence importante de clients.

Pour cette raison, le Vendeur se réserve la possibilité de ne pas confirmer ou d'annuler une commande pour des raisons logistiques, tenant notamment à un problème d'approvisionnement chez le fournisseur concerné. Il se réserve également le droit de refuser une commande d'un même produit à partir d'une quantité trop importante qui pose un problème de stock. Cette quantité est variable et peut évoluer d'un produit à l'autre.

En cas d'indisponibilité d'un article pour une période supérieure à celle qui est affichée sur le Site Internet, le Client sera prévenu des délais prévisibles de livraison. Le Client aura alors le choix d'accepter ce délai prolongé, ou de demander soit le remboursement, soit un échange de produit de caractéristiques et de prix équivalent, si le Vendeur est en mesure de se le procurer.

## **ARTICLE 4 – PRIX ET TAXES**

Les prix des produits vendus sur le Site Internet susmentionné sont indiqués et facturés en Euros.

Les tarifs en vigueur sont affichés le Site Internet, sur la fiche de produit correspondante. La facturation s'effectue en Euros, toutes taxes comprises. Les prix affichés comprennent notamment les frais de traitement de la commande.

Le Vendeur est enregistré comme micro-entreprise, la TVA est donc non applicable, selon l'art. 293 B du CGI.

Pour toute commande sur le Site Internet, les montants des achats sont payables en avance, par le processus d'achat en ligne. Ce processus est détaillé dans l'Article « *Commandes et conclusion d'un contrat* » de ces présentes CGV.

Les prix des fournisseurs du Vendeur sont soumis à une fluctuation permanente et peuvent changer à tout moment. Le Vendeur se réserve donc la possibilité de modifier ses prix affichés à tout moment pour l'avenir. En conséquence, les prix indiqués sur le Site Internet peuvent être modifiés sans avertissement préalable. Ils peuvent également être modifiés en cas d'offres ou de ventes spéciales.

Le prix applicable est celui indiqué sur le Site Internet à la date de la validation de la commande par le Client. Les prix actuels s'affichent dans le panier d'achat avant le paiement.

Les prix se comprennent hors frais d'expédition qui se rajoutent au total de la commande. Le Client peut consulter le montant des frais de livraison applicables à sa commande en consultant la page dédiée aux modes et frais de livraison ainsi que lorsqu'il sélectionne le mode de livraison de sa commande. Les frais d'expéditions s'afficheront alors dans le panier.

Les frais de télécommunication nécessaires à l'accès aux sites Internet du Vendeur sont à la charge du Client.

## **ARTICLE 5 – COMMANDES**

### ***Article 5.1 – Passation de la commande***

La représentation des produits physiques, produits numériques et des services sur le Site Internet n'est pas une offre mais seulement une invitation à passer commande.

Toute passation de commande sur le Site Internet suppose la consultation et l'acceptation préalable des présentes Conditions Générales de Vente (CGV). Le clic de validation de la commande implique une pleine acceptation des présentes CGV.

Le Client devra suivre une série d'étapes spécifiques à chaque produit présenté par le Vendeur sur le Site Internet pour pouvoir réaliser sa commande, par voie électronique.

Ces étapes sont mises en place par la place de marché Un Grand Marché. Pour bénéficier de tous les services de Un Grand Marché, le Client devra créer un compte Utilisateur sur le site <https://ungrandmarche.fr>. Il devra remplir le formulaire d'inscription et accepter les CGU ainsi que la Charte de Protection des Données Personnelles de la place de marché. Un Grand Marché attribuera ensuite un identifiant et un mot de passe personnel et confidentiel.

Pour tous les détails, veuillez consulter les Conditions Générales de Vente de la plateforme susmentionnée.

### ***Article 5.2 – Commandes et conclusion d'un contrat pour produits physiques, numériques ou services***

La livraison se fera à l'adresse indiquée par le Client. Aux fins de bonne réalisation de la commande, et conformément à l'article 1316-1 du Code civil, le Client s'engage à fournir ses éléments d'identification véridiques.

La commande de produits est seulement passée une fois le processus de commande électronique terminé. Avant de terminer la commande, toutes les informations pertinentes seront récapitulées. Le processus de commande sera terminé une fois que le Client aura validé son paiement.

La conclusion définitive du contrat s'effectue après la réception du paiement effectué par le Client. En cas de paiement par chèque ou par virement, la conclusion définitive du contrat sera donc différée et effective uniquement à la réception réelle du paiement.

La passation de la commande du Client pourrait être suivie de circonstances qui empêchent le Vendeur d'expédier les produits dans les délais prévus. Si tel est le cas, le Vendeur avertira le Client dès que possible par voie électronique et remboursera le montant des produits indisponibles. Pour plus de détails, veuillez consulter l'Article « *Délais de livraison* » de ces présentes CGV.

Si le Client a passé une commande par erreur, elle peut bien sûr être annulée. Le Client dispose à tout moment de la faculté d'identifier et de corriger les erreurs commises lors de la saisie de ses données. Le panier non validé peut être abandonné à chaque moment de la navigation.

Cependant, la correction ou l'annulation de la commande du Client n'est possible que dans le cas où les produits n'ont pas encore été expédiés. Après l'expédition, le Client pourra exercer son droit de rétractation dans le délai prévu et selon les modalités stipulées dans l'Article « *Droit de rétractation* » des présentes CGV.

Le Vendeur se réserve la possibilité de refuser la commande, par exemple pour toute demande anormale, réalisée de mauvaise foi, quantité trop importante ou pour tout motif légitime.

### ***Article 5.3 – Modalités d'archivage et d'accès au contrat***

Pour des obligations fiscales, légales et juridique, le Vendeur procédera à une conservation et archivage des documents concernant chaque commande, sur un support électronique sécurisé, fiable et durable. Sont concernés les bons de commande, les factures, la correspondance électronique et, si existant, tout autre document conclus entre lui et le Client.

Selon l'Art. L134-2 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un droit de communication concernant ces documents pour les commandes d'un montant supérieur ou égal à 120 €. Le délai de cet archivage pour les contrats d'un montant supérieur ou égal à 120 € est de 10 ans, à partir de la conclusion du contrat.

Pour plus de précisions concernant les données personnelles, veuillez consulter la Politique de Confidentialité et des Cookies, présente sur le Site Internet du Vendeur.

## **ARTICLE 6 – MODALITÉS DE LIVRAISON**

### ***Article 6.1 – Modes et frais de livraison***

Les modes de livraison disponibles pour chaque produit sont affichés lors de la commande sur le Site Internet susmentionné. Le Client peut choisir le mode qui lui convient le mieux. Les frais de livraison sont affichés sur la fiche du produit concerné. Ce montant contient également les frais annexes, tels que l'emballage, etc. Au cas où le Client commande plusieurs articles, les frais de livraison seront groupés.

Le Vendeur se réserve le droit de modification des frais de livraison sans préavis.

Le Vendeur peut procéder à la livraison de la commande en plusieurs envois. Dans ce cas, le Client ne payera qu'une seule fois les frais d'expédition et le Vendeur prend à sa charge les frais d'expédition afférents aux envois complémentaires.

Les livraisons en France (France métropolitaine et Corse uniquement) sont gratuites à partir de 50 € TTC d'achat.

### ***Article 6.2 – Délai d'expédition et délai de livraison***

Pour des raisons écologiques, économiques et pratiques, le Vendeur pratique la gestion du stock à flux tendu (ou juste-à-temps). Cette méthode vise à réduire au maximum les stocks afin d'éviter le sur-stockage et garantir la qualité des produits qui pourraient se dégrader avec le temps. Le stock à flux tendu a comme conséquence que le stock est limité et peut connaître des délais prolongés de réapprovisionnement en cas d'affluence importante de clients.

Le délai d'expédition est le délai que le Vendeur nécessite pour préparer la commande. Ce délai est en moyenne de 3 jours ouvrés. Durant les périodes de soldes et d'offres spéciales ou de vacances scolaires, ces délais sont susceptibles d'être allongés.

Le délai de livraison pratiqué par les transporteurs pour l'acheminement proprement dit peut également varier selon le mode de livraison sélectionné et s'ajoute au délai d'expédition de la commande. Le délai de livraison ne se trouve pas dans le champ de responsabilité du Vendeur.

Le délai de livraison ne commence à courir qu'à compter de l'encaissement du chèque en cas de paiement par chèque ou la réception du paiement par carte bancaire / par Paypal.

Le jour de l'expédition de votre commande, vous êtes aussitôt informé par email. Le vendeur ne pourra être tenu pour responsable des retards de livraison dus à La Poste ou aux services de Douanes.

En validant sa commande et concluant ainsi le contrat d'achat, le Client reconnaît d'avoir connaissance du délai d'expédition et du délai de livraison et de les accepter.

En cas de retard dans les délais de livraison, le Vendeur en informera le Client par courrier électronique dans les meilleurs délais et lui proposera une nouvelle date d'expédition. Si cette date semble trop longue, le Client a la possibilité d'annuler la commande et demander un remboursement.

Conformément à l'Article L. 121-20-3 du Code de la Consommation, le Client peut également annuler sa commande si la livraison n'est pas intervenue dans les 14 jours qui suivent la date de livraison indiquée sur la page produit et le panier.

Dans ce cas, le Vendeur procède au remboursement du ou des produits non-livrés dans les 30 jours.

Pour le suivi des commandes et le service après-vente, le Vendeur peut être contacté par l'adresse électronique [naturolistique@orange.fr](mailto:naturolistique@orange.fr).

En tout état de cause, les délais convenus seront prorogés en cas de force majeure. Constituent notamment des cas de force majeure l'arrêt total ou partiel du personnel de l'un des fournisseurs ou transporteurs pour grève, incendie, inondation, accident de fabrication, bris de machines et d'outillages, manque de matière première, l'interdiction ou l'embargo d'importation ou d'exportation, le refus, la diminution ou le retrait de licence d'importation ou d'exportation etc.

### **Article 6.3 – Emballage**

Les produits sont livrés dans l'emballage adapté pour protéger au mieux le produit. Les petits objets peuvent être envoyés sous enveloppe, bien protégés par un film-bulles si nécessaire, pour tenir les frais de livraison au plus bas possible.

Les produits sont emballés conformément aux normes de transport en vigueur. Ils sont protégés par un film-bulles afin de garantir un maximum de protection, si l'article envoyé s'avère fragile.

Le Client s'engage à respecter les mêmes normes lorsqu'il retourne un ou plusieurs articles.

## **ARTICLE 7 – MOYENS DE PAIEMENT**

Les prix des produits sont affichés en Euros. Le Client peut payer ses produits commandés en ligne directement sur le site, en choisissant parmi les moyens de paiement proposés par la plateforme Un Grand Marché.

Le paiement est exigible immédiatement à la commande. Le processus de commande sera terminé une fois que le Client aura validé son paiement. La conclusion définitive de l'achat s'effectue après la réception du paiement effectué, ou par voie électronique, ou par voie postale ou bancaire.

Les moyens de paiement disponibles sont gérés par la plateforme Un Grand Marché et ne sont pas dans le champ de responsabilité du Vendeur.

Les moyens de paiement actuellement disponibles sur le Site <https://ungrandmarche.fr> sont :

- **Paiement par carte bancaire** : le règlement de la commande par carte bancaire en ligne fait l'objet d'un système de sécurisation des paiements à distance permettant de garantir la confidentialité des informations. Ce système de sécurisation est le paiement 3D Secure, système de paiement par authentification. Le service 3D Secure est gratuit et se déclenche pour les paiements par carte bleue, Visa et Mastercard. Aucune information bancaire des Clients et Utilisateurs ne transite par le Site du Vendeur.
- **Paiement par PayPal** : le paiement par le prestataire tiers PayPal proposant un service de paiement en ligne est réservé aux Utilisateurs disposant d'un compte personnel auprès de la société PayPal. Le paiement par PayPal est disponible sur le Site à partir de toute commande d'un montant égal ou supérieur à dix (10) euros. Le Client est invité par ailleurs à consulter les conditions d'utilisation PayPal sur leur site, disponibles à l'adresse : <https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/useragreement-full>. En tout état de cause, le Vendeur ne peut être tenu responsable de tout dysfonctionnement des services tiers PayPal sur le Site. Aucune information bancaire des Clients et Utilisateurs ne transite par le Site du Vendeur.
- **Paiement par Porte-monnaie électronique** : Le Client peut choisir le système électronique interne, disponible sur la plateforme de vente <https://ungrandmarche.fr>, qui est le Porte-monnaie électronique. Ce système est géré par la société Lemonway. Lemonway est un prestataire tiers agréé et assure la gestion complète du porte-monnaie. Les paiements des

Clients sont traités, conservés et protégés exclusivement par Lemonway. Aucune information bancaire des Clients et Utilisateurs ne transite par le Site du Vendeur. Lemonway utilise le protocole SSL (Secure Socket Layer) pour crypter les coordonnées de cartes de crédit. Lemonway garantit que les informations financières des Utilisateurs ne sont jamais communiquées à des organismes tiers. De même, les informations de paiement sont protégées par le protocole HTTPS. Pour de plus amples informations, le Client est invité à consulter les Conditions Générales d'Utilisation de Lemonway en cliquant sur ce lien : <https://www.lemonway.com/conditions-generales-dutilisation>. Les paiements des commandes sont crédités sur le Porte-Monnaie électronique du Vendeur, après confirmation de la commande par le Vendeur.

## **ARTICLE 8 – DROIT DE RÉTRACTATION**

Conformément à l'article L. 121-20 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours ouvrés pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception des frais d'expédition et de retour. Ce droit de rétractation s'applique aussi aux produits soldés, d'occasion ou en déstockage.

Le droit de rétraction concerne strictement et uniquement des produits achetés dans la boutique de Naturolistique.

Ce délai de rétractation court :

- à compter du jour de la réception pour les marchandises et jusqu'à la date d'expédition indiquée sur le colis de retour ;
- à compter de la réception du dernier bien ou lot lors de livraison séparée de plusieurs biens ou d'une commande composée de plusieurs lots/pièces à livraison échelonnée.

Si le délai de 14 jours ouvrés expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client choisit alors de renvoyer la marchandise à l'adresse indiquée ci-dessous dans un délai de 14 jours (cachet de la poste faisant foi) en y joignant le bon de livraison et les documents douaniers éventuels.

Le retour des produits se fait sous la responsabilité et aux frais du Client. Il est libre de solliciter un transporteur de son choix. Tout dommage subi par les produits à cette occasion est de nature à faire échec à l'exercice du droit de rétractation.

Dans tous les cas, le retour des produits doit s'effectuer dans leur emballage d'origine, en parfait état et accompagné de tous les accessoires et notices éventuels, permettant la commercialisation à l'état neuf. Les produits retournés incomplets, abîmés, endommagés ou utilisés ne pourront ni être échangés ni être remboursés.

En cas d'exercice du droit de rétraction, et si l'ensemble de la commande est retourné et approuvé par le Vendeur, ce dernier s'engage à rembourser l'intégralité de la commande, frais de livraison inclus, dans un délai maximum de 14 jours. Les frais de retour restent à la charge du Client.

Le remboursement s'effectue par le biais du système mise à disposition sur la plateforme Un Grand Marché, c'est-à-dire par Porte-monnaie électronique. Si cet outil ne convient pas, le remboursement pourra se faire par chèque bancaire qui sera envoyé à l'adresse du Client, indiquée lors de l'achat, ou, le cas échéant, sur son compte Paypal, s'il a utilisé ce moyen de paiement pour payer sa commande.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client est demandé de notifier sa décision de sa rétractation du contrat d'achat au moyen de la messagerie disponible sur le site <https://ungrandmarche.fr> . Aucune autre formalité n'est nécessaire.

## **ARTICLE 9 – GARANTIES ET CONFORMITÉ**

Pour les produits et services vendus sur le Site Internet par le Vendeur (à l'exclusion des produits d'affiliés), le Vendeur est tenu de livrer les produits commandés conformes, c'est-à-dire propres à l'usage attendu et correspondant à la description donnée sur les Sites Internet susmentionnés. Il est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'Article L. 211-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés du bien vendu dans les conditions prévues aux Articles 1641 du Code Civil.

En ce qui concerne les produits ou les services achetés auprès d'un partenaire d'affiliation sur un site internet tiers qui n'est pas concerné par ces présentes CGV, le Client doit s'approcher du vendeur responsable tiers pour exercer ses droits.

Les produits vendus directement sur le Site Internet du Vendeur font l'objet des garanties légales suivantes :

### ***Article 9.1 – Garantie légale de conformité***

Le Client bénéficie de la garantie légale de conformité. L'Article L. 211-4 du Code de la Consommation dispose que :

- 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.
- Selon l'Article L. 211-5 du Code de la Consommation, pour être conforme au contrat, le bien doit :
  - Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
    - correspondre à la description donnée par le Vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
    - présenter les qualités qu'un Client peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le Vendeur, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.
  - Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par le Client, porté à la connaissance du Vendeur et que ce dernier a accepté.

Ainsi, conformément à la garantie légale de conformité, le Client bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir auprès du Vendeur. Il peut choisir entre la réparation, le remplacement ou le remboursement du produit apparemment défectueux, abîmé, endommagé ou ne correspondant pas à la commande.

Le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien pendant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

### ***Article 9.2 – Garantie légale relative aux vices cachés***

Le Vendeur donne à son Client une garantie contre les vices cachés. Le Client dispose d'un délai de deux ans à compter de la découverte du vice pour agir.

Pour que cette garantie entre en vigueur, trois conditions doivent être réunies :

- Le défaut doit être caché ;
- le défaut doit exister au jour de l'acquisition ;

- le défaut doit rendre le produit impropre à l'usage auquel on le destine.

A l'inverse de la garantie légale de conformité stipulé dans l'Article précédent, c'est au Client de prouver l'existence du vice et à de procéder à la réunion des 3 conditions.

Une fois le défaut prouvé, le Client dispose de deux options :

- il peut choisir de conserver le bien mais demander une réduction du prix ;
- ou à l'inverse, il peut rendre le bien et demander le remboursement du prix de vente et des frais occasionnés.

### ***Article 9.3 – Faire valoir ses droits de garantie***

En cas de constat d'un défaut ou d'une non-conformité, pour faire valoir ses droits, il suffit que le Client envoie un courrier électronique dans le délai de deux ans à l'adresse électronique [Naturolistique@orange.fr](mailto:Naturolistique@orange.fr) . Le Client pourra choisir entre la réparation, le remplacement ou le remboursement du produit apparemment défectueux, abîmé, endommagé ou ne correspondant pas à la commande.

Le Client renvoie alors la marchandise à l'adresse du Vendeur par poste en y joignant le bon de livraison et les documents douaniers éventuels. Dans tous les cas, le retour doit s'effectuer dans l'emballage d'origine des produits, accompagné de tous les accessoires et notices éventuels.

Les remboursements, réparations ou remplacements des produits jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et plus tard 30 jours suivant la constatation par le Vendeur du défaut de conformité ou du vice caché. Le remboursement s'effectue par chèque bancaire et sera envoyé à l'adresse du Client associée à la commande.

Le Vendeur remboursera au Client également l'intégralité des frais de retour sur simple présentation des justificatifs.

## **ARTICLE 10 – GESTION DES DONNÉES ET POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

### ***Article 10.1 – Introduction***

La boutique Naturolistique est hébergé par le prestataire tiers Un Grand Marché (Mangopay) qui est une place de marché ou plateforme de ventes. Un Grand Marché respecte les lois françaises et européennes sur la protection de la vie privée (RGPD), entrée en vigueur le 25 mai 2018. Pour consulter les détails de leur Politique de Confidentialité, veuillez directement les consulter sur leur site internet.

Les opérateurs de ces places de marché sont des plateformes en ligne administrant les règles qui régissent le fonctionnement de leur place de marché. À ce titre ils définissent les modalités et les finalités du traitement.

Les opérateurs endossent la qualité de responsable de traitement des données et les obligations juridiques subséquentes. Les flux financiers propres à chaque transaction sont gérés par leurs sous-traitants.

Néanmoins, lors de la vente sur une place de marché et de la livraison du produit, le Vendeur devient co-responsable du traitement des données, puisqu'il récolte les données personnelles du Client afin de pouvoir traiter sa commande.

Dans ces CGV présentes, vous serez uniquement informé sur la Politique de Confidentialité de Naturolistique et sur la manière dont sont traitées vos données personnelles collectées dans le cadre d'une commande passée dans la boutique du Vendeur <https://www.ungrandmarche.fr/boutique/naturolistique> sur la plateforme Un Grand Marché.

Cette présente mention sur la Politique de Confidentialité de Naturolistique peut être modifiée à tout moment par le Vendeur, afin notamment de se conformer à toutes évolutions réglementaires, jurisprudentielles, éditoriales ou techniques. L'utilisateur doit se référer avant toute navigation à la dernière version de cette mention.

### ***Article 10.2 – Responsable du traitement des données personnelles***

Au sein de la boutique de Naturolistique et dans le cadre de toutes les activités qui en découlent, le responsable du traitement des données personnelles est :

Andrea Monin Galdi, 270 Impasse du Sagnas, Valats, 81190 Sainte-Gemme, France.

### ***Article 10.3 – Traitement des données par le Vendeur***

Le Vendeur attache un soin particulier à la protection de vos données à caractère personnel. Le Vendeur s'engage à respecter la Loi du 6 janvier 1978 modifiée, sur l'informatique et les libertés et le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), entré en vigueur le 25 mai 2018.

Le Client demeure le seul propriétaire et responsable des traitements de données à caractère personnel réalisés pour son propre compte ou pour le compte d'un tiers.

Pendant le processus de commande, le Client sera invité à fournir des informations permettant de l'identifier, en complétant le formulaire disponible sur le Site Internet.

Ces informations sont nécessaires pour l'accomplissement de la commande, pour la facturation, les obligations légales et fiscales et le suivi clientèle. Il sera également nécessaire que le Client fournisse des informations concernant les modalités de paiement pour finaliser son achat et conclure le contrat.

Un Grand Marché met à disposition les données nécessaires pour accomplir la vente, la livraison et la facturation.

### ***Article 10.4 – Vos droits concernant des données collectées***

Le Vendeur est amené à vous demander et à traiter un certain nombre de données pour organiser au mieux la gestion des commandes et des livraisons. Ces données sont indispensables au traitement de votre demande ou de votre commande. Elles sont également nécessaires à l'accomplissement des obligations légales, administratives et fiscales.

Conformément aux articles 39 et suivants de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et le Règlement Général pour la Protection des Données (RPGD) du 25 mai 2018, vous disposez des droits afin de garder la maîtrise complète de vos données personnelles :

- **Droit à l'information sur l'ensemble de vos données.**
- **Droit à l'information préalable à la collecte des données.**
- **Droit au recueil du consentement.** Le consentement est une démarche active de l'utilisateur qui est libre, spécifique, et informée. En passant une commande par le processus informatisé

prévu à cet effet, vous donnez votre consentement que le Vendeur reçoive et traite vos données personnelles nécessaires pour la transaction concernée.

- **Droit d'opposition.** À tout moment, vous pouvez vous opposer à la réutilisation de vos coordonnées, sauf si le traitement de vos données répond à une obligation légale, comme par exemple les autorités fiscales.
- **Droits d'accès et de rectification.** Vous pouvez à tout moment accéder à l'ensemble de vos données personnelles, connaître leur contenu et leur origine ou en obtenir une copie.
- **Droit à l'oubli.** Vous pouvez demander à tout moment que vos données personnelles soient supprimées définitivement de notre base de données. Dans ce cas, ces données sont irrécupérables.
- **Droit à la portabilité.** Vous avez la possibilité d'obtenir et de réutiliser vos données personnelles. Vous pouvez donc les récupérer à n'importe quel moment pour votre usage personnel.

### ***Article 10.5 – Comment exercer vos droits concernant vos données collectées ?***

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données, entré en vigueur le 25 mai 2018, toute personne dispose des droits mentionnés dans le chapitre précédent. L'exercice de ces droits peut s'effectuer à tout moment par les moyens suivants :

- **Par courrier électronique à l'adresse [Naturolistique@orange.fr](mailto:Naturolistique@orange.fr).** Ce document doit être accompagné d'une copie d'une pièce d'identité.
- **Par écrit à l'adresse :** Andrea Monin, 270 Impasse du Sagnas, Valats, 81190 Sainte-Gemme. Le courrier postal doit également être accompagné d'une copie d'une pièce d'identité.

Le Vendeur dispose d'un délai de réponse de 2 mois au maximum à compter de la date de réception de la demande.

Les droits susmentionnés ne concernent que vos données personnelles qui ont été indiquées lors d'une transaction avec Naturolistique. Votre inscription sur la place de marché est directement gérée par cette dernière.

### ***Article 10.6 – Quelles sont les données collectées et à quel but ?***

Naturolistique est amené à collecter dans la boutique en ligne les données personnelles concernant ses clients. Comme expliqué plus haut, la boutique du Vendeur est hébergée par une place de marché qui s'occupe des solutions informatiques et qui est également responsable de la collecte des données concernant le compte Client.

Le Vendeur est co-collecteur de données, en ce qui concerne les commandes dans sa boutique et leur exécution correcte. Les données collectées par Naturolistique sont donc utilisées seulement à ces fins précises.

Les données du client sont conservées confidentiellement par le Vendeur, conformément à sa déclaration effectuée auprès de la CNIL, pour les besoins du contrat, de son exécution et dans le respect de la loi.

Les données peuvent être communiquées, en tout ou partie, aux prestataires de services de Naturolistique intervenant dans le processus de commande. Tout particulièrement, la plateforme de vente (Marketplace) a accès à toutes les données du client.

Le Vendeur n'utilisera pas les données personnelles du client, passées lors d'une commande / d'un achat, à des fins commerciales, sauf en cas de consentement explicite de la part du client.

Les données collectées par Naturolistique ne sont jamais louées, vendues, ni échangées avec aucun tiers. Elles sont strictement réservées à un usage interne.

## ***Article 10.7 – Destinataires des données collectées***

La base de données constituée à l'occasion des commandes passées par les clients est strictement confidentielle. Le Vendeur s'engage à prendre toutes les précautions nécessaires, mesures organisationnelles et techniques appropriées pour préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données et notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Les données sont destinées à un usage interne.

Conformément à la réglementation en vigueur, les données peuvent être transmises aux autorités compétentes sur requête et notamment aux organismes publics, exclusivement pour répondre aux obligations légales, les auxiliaires de justice, les officiers ministériels et les organismes chargés d'effectuer le recouvrement de créances.

## ***Article 10.8 – Durée de conservation et archivage des données collectées***

Les données collectées des utilisateurs ne seront pas conservées au-delà de la durée strictement nécessaire aux finalités poursuivies telles qu'énoncées aux présentes et ce conformément à la Loi.

Tout contrat conclu avec le client sera archivé par le Vendeur pendant une durée de cinq (5) ans, conformément à l'article L110-4 du Code de commerce. Les commandes correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 € TTC seront archivées par Naturolistique pendant une durée de dix (10) ans conformément à l'article L213-1 du Code de la consommation.

L'article L123-22 du Code de commerce prévoit des délais de conservation plus longs pour les factures : les factures clients et fournisseurs ainsi que toutes les autres pièces justificatives comptables doivent être conservées pendant 10 ans à compter de la date de clôture de l'exercice.

Les données personnelles sont effacées lorsque les durées de conservation expirent.

Pour toute autre question, nous sommes entièrement à votre disposition.

## **ARTICLE 11 – SERVICE APRÈS-VENTE, RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION**

### ***Article 11.1 – Service après-vente et réclamations***

Le service après-vente est assuré par le Vendeur qui est à votre disposition pour toute question, information ou réclamation. Le Client peut contacter le Vendeur au moyen d'un courrier électronique à l'adresse [Naturolistique@orange.fr](mailto:Naturolistique@orange.fr).

Toute correspondance ou réclamation sous forme de lettre peut être adressée aux coordonnées suivantes :

Andrea Monin  
270 Impasse du Sagnas, Valats  
81190 Sainte-Gemme

Si le Client ne réceptionne pas la commande, que ce soit en cas de refus de réceptionner la marchandise ou à défaut d'aller chercher la marchandise au bureau de poste dans un délai de quatorze (14) jours à compter de sa mise à disposition, le Vendeur se réserve le droit de récupérer la

marchandise et d'annuler la commande. Dans ce cas, le Client sera remboursé dans les meilleurs délais. Le Client est responsable des éventuels dommages ou pertes occasionnés.

### ***Article 11.2 – Litiges***

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016 et conformément à l'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation transposant la directive européenne du 21 mai 2013 (2013/11/UE) dans le Code de la Consommation, tout consommateur (Client) a le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel.

Le Client peut saisir un médiateur de la consommation, uniquement quand il n'est pas parvenu à résoudre un litige directement avec le Vendeur et sous réserve de ne pas avoir préalablement saisi la justice.

Après s'être adressé au Vendeur en lui écrivant un courrier électronique à l'adresse [Naturolistique@orange.fr](mailto:Naturolistique@orange.fr) ou une lettre à l'adresse

Andrea Monin  
270, Impasse du Sagnas, Valats  
81190 Sainte-Gemme

et si la réponse du Vendeur ne le satisfait pas ou si le Vendeur ne lui répond pas dans les deux (2) mois à compter de l'envoi de sa réclamation, le Client peut saisir le médiateur. La garantie de médiation court à partir de la date de la réclamation par écrit. La saisine du médiateur doit être effectuée dans le délai maximal d'un (1) an à compter de la date de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

La médiation est destinée à tout Client particulier. Par contre, sont exclus de la médiation les litiges avec d'autres professionnels, les négociations directes avec le Client et les tentatives de conciliation ou de médiation ordonnée par un tribunal saisi du litige de consommation.

### ***Article 11.3 – Appel à un médiateur en ligne***

Si le Client qui n'a pas réussi à trouver une solution convenable avec le Vendeur, si le désaccord ou le litige persiste et s'il a épuisé toutes les voies de recours auprès du Vendeur, il peut, s'il le souhaite, saisir gratuitement l'intervention du Médiateur de la consommation dont le Vendeur relève, en vue de la résolution amiable de tout éventuel litige.

Les coordonnées du Médiateur de la consommation dont le Vendeur relève sont comme suit (suivez le lien pour votre réclamation) :

[CNPM Médiation Consommation - Règlement des litiges de la consommation \(cnpm-médiation-consommation.eu\)](http://CNPM.Médiation.Consommation-Règlement.des.litiges.de.la.consommation.(cnpm-médiation-consommation.eu))

CNPM Médiation Consommation SAS

27, avenue de la Libération  
42400 Saint -Chamond

852 787 472 RCS Saint-Étienne

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs clauses des présentes CGV deviendraient nulles suite à un changement de législation ou par décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité des autres clauses, qui elles resteraient applicables.

## **ARTICLE 12 – DROIT APPLICABLE ET LANGUES**

Toutes les clauses figurant dans les présentes CGV, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit français.

La langue du présent contrat est la langue française.

Dernière mise à jour : Mai 2026