

Conditions Générales de Vente et Informations à l'Attention des Clients

État au 12 juin 2026

Version 1.0.4

1. Champ d'application

1.1 Les présentes Conditions Générales de Vente de allnatura Vertriebs GmbH & Co. KG (ci-après dénommé le « vendeur ») s'appliquent à tous les contrats qu'un consommateur (ci-après dénommé le « client ») conclut avec le vendeur et ayant pour objet des produits et/ou les prestations présentées dans la boutique virtuelle de celui-ci. Les présentes CGV annulent toutes conditions imposées par le client, sauf s'il en a été convenu autrement.

1.2 Au sens des présentes CGV, est considérée comme consommateur toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Le terme « professionnel » utilisé dans les présentes CGV désigne une personne physique ou morale qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

2. Conclusion du contrat

2.1 Les descriptions de produit publiées sur la boutique en ligne du vendeur ne représentent pas des offres fermes de la part du vendeur, mais permettent au client de soumettre une offre de contrat.

2.2 Le client peut soumettre son offre par le biais du formulaire de commande intégré dans la boutique en ligne du vendeur. Lors d'une commande via le formulaire en ligne, le client, après avoir mis les marchandises et/ou les prestations sélectionnées dans son panier virtuel et terminé le processus de commande électronique, soumet une offre ferme se rapportant aux marchandises et/ou prestations que contient son panier de commande en cliquant sur le bouton achevant la commande.

2.3 Le vendeur peut accepter l'offre du client dans les cinq jours qui suivent:

- en envoyant une confirmation de commande sous forme de texte (par télécopie ou par courrier électronique) - dans ce cas, la réception de la confirmation de commande par le client sera déterminante,
- en livrant la marchandise commandée au client - La réception de la marchandise par le client sera déterminante,
- en mettant le client en demeure de payer, une fois sa commande transmise.

Si plusieurs des alternatives susmentionnées existent, le contrat entre en vigueur dès lors qu'une des alternatives se réalise. Si le vendeur n'accepte pas l'offre du client dans le délai susmentionné (5 jours), l'offre est à considérer comme rejetée et le client ne sera plus lié par sa manifestation de volonté.

2.4 Le contrat est archivé par le vendeur et un exemplaire est transmis au client conjointement aux présentes CGV après l'envoi de la commande et sous forme de texte (courrier électronique, fax ou lettre). De plus, le client peut également demander gratuitement ce document au vendeur.

2.5 Avant de passer une commande ferme et définitive via le formulaire en ligne du vendeur, le client a la possibilité de corriger les informations saisies avec les fonctions habituelles du clavier. De plus, l'ensemble des informations communiquées est de nouveau affiché dans une fenêtre de confirmation juste avant la validation définitive de la commande et peut y être corrigé de la même façon.

Les langues française et néerlandaise font foi pour la conclusion du contrat.

2.7 Le traitement de la commande et la prise de contact se font par e-mail et via un système automatisé de traitement de la commande. Le client se doit de veiller à l'exactitude de l'adresse e-mail fournie pour des raisons de traitement de la commande et afin qu'il puisse recevoir les e-mails envoyés par le vendeur. Par ailleurs, le client doit également veiller, en cas d'utilisation de filtres d'e-mails indésirables (anti-spam), à ce que l'ensemble des e-mails envoyés par le vendeur lui-même ou par des tiers chargés du traitement de la commande puisse être reçu.

3. Droit de rétractation

En principe, les consommateurs ont un droit de rétractation. Plus de détails portant sur le droit de rétractation figurent dans les informations du vendeur concernant l'exercice du droit de rétractation.

Informations concernant l'exercice du droit de rétractation & Modèle de Formulaire de Rétractation

Le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation selon les modalités suivantes, à condition que le consommateur soit une personne physique qui conclut un acte juridique à des fins personnelles et que cet acte ne puisse être imputé ni à son activité commerciale ni à son activité professionnelle indépendante:

A. Informations concernant l'exercice du droit de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 100 jours. Le délai de rétractation expire 100 jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer de votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple une lettre envoyée par la poste ou un courriel). Adressez votre rétractation à : allnatura Vertriebs GmbH & Co. KG, Mögglinger Straße 71, 73540 Heubach, Germany, E-Mail: service@allnatura.be

Vous pouvez également déclarer la rétractation en ligne via la fonction « Révoquer le contrat » sur notre site allnatura.be. Vous pouvez à cette fin utiliser le modèle de formulaire de rétractation, ce qui n'est toutefois pas obligatoire.

Si vous utilisez la fonction de rétractation ou l'une des autres possibilités électroniques, nous vous confirmerons la réception sans délai par e-mail.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Nous prendrons en charge les frais de renvoi du bien.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Exclusion ou expiration prématurée du droit de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats de livraison de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Remarques générales

- Merci d'éviter tout endommagement et toute contamination de la marchandise. Nous vous prions de bien vouloir nous renvoyer la marchandise dans son emballage d'origine, si possible, ainsi que tous les accessoires éventuels et l'ensemble des composants d'emballage. Veuillez utiliser éventuellement un suremballage de protection. Si vous ne disposez plus de l'emballage d'origine, merci de bien vouloir choisir un emballage adéquat pour garantir une protection suffisante contre les dommages dus au transport.

- Veuillez ne pas nous renvoyer la marchandise en port dû.
- Veuillez noter que les remarques générales ci-dessus ne sont pas conditionnelles pour l'exercice du droit de rétractation.

B. Modèle de Formulaire de Rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent Formulaire de Rétractation uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

4. Prix et modalités de paiement

4.1 Sauf dispositions contraires précisées dans les descriptions de produits publiées par le vendeur, les prix indiqués par le vendeur sont des prix définitifs en euros, toute taxes comprises, et incluent donc la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Des frais de livraison et d'expédition supplémentaires pourraient cependant s'appliquer. Ils seront, le cas échéant, expressément affichés dans la description de produits correspondante.

4.2 Le client peut choisir entre les différents moyens de paiement affichés dans la boutique en ligne du vendeur.

4.3 Si le client choisit le mode de paiement « PayPal », le paiement se fait par le biais du prestataire de services PayPal (Europe) S.a.r.l. et Cie, S.C.A., Boulevard Royal, L-2499 Luxembourg, en accord avec les conditions générales d'utilisation (voir https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/useragreement-full?locale.x=fr_FR).

Nous vous offrons la possibilité de payer par virement PayPal. PayPal permet également de payer au moyen d'une carte de crédit. Lorsque vous choisissez ce mode de paiement, vous serez directement redirigé vers la page de paiement PayPal pour vous connecter. Vous serez ensuite redirigé vers notre boutique afin de compléter la commande. Le paiement est alors effectué automatiquement suite à l'envoi de votre commande. Veuillez noter que lorsque vous payez avec PayPal, vous devez vous conformer aux conditions générales du prestataire de paiement concernant l'opération de paiement.

4.4 Paiement avec une carte de crédit : Nous vous offrons la possibilité de payer par carte de crédit. Lorsque vous choisissez ce mode de paiement, il vous sera demandé de saisir les détails de votre carte de crédit. Ces données sont ensuite vérifiées par notre prestataire de services unzer ; nous ne stockons pas ces données. Le paiement est alors effectué automatiquement suite à la confirmation de commande. Veuillez noter que lorsque vous payez avec une carte de crédit, vous devez vous conformer aux conditions générales du prestataire de paiement concernant l'opération de paiement.

Nous acceptons les cartes de crédit suivantes : VISA, MasterCard

4.5 Bancontact : La condition préalable pour ce mode de paiement est que vous ayez d'un compte auprès d'une banque coopérante et que vous disposiez d'une carte bancaire avec le logo Bancontact correspondant. Si vous avez choisi ce mode de paiement, saisissez d'abord le numéro de carte de votre carte Bancontact. Vous serez alors redirigé vers votre banque et

devrez vous y identifier et saisir toutes les données requises. Après avoir reçu votre confirmation de paiement, vous serez redirigé vers le site allnatura.

5. Conditions de livraison

5.1 La livraison des marchandises s'effectue par correspondance à l'adresse de livraison indiquée par le client, sauf s'il en a été convenu autrement. L'adresse de livraison figurant sur la commande traitée et gérée par le vendeur fait référence lors de l'exécution de la transaction.

5.2 Si société de transport retourne la marchandise au vendeur en raison de l'impossibilité de la remettre au client, les frais engendrés par l'échec de l'expédition seront imputables au client. Cependant, ceci ne s'appliquera pas si le client a effectivement exercé son droit de rétractation, si le client n'est pas responsable des circonstances ayant conduit à l'impossibilité de la remise de la marchandise, ou encore, s'il a été provisoirement empêché de réceptionner la livraison, à moins que le vendeur lui ait annoncé par avance un délai de livraison raisonnable.

5.3 Pour des raisons de logistiques, un enlèvement par les soins du client n'est pas possible.

5.4 La livraison n'est possible qu'en Belgique.

6. Conformité & Garantie Légales

En cas de défaut de la chose achetée, les dispositions légales s'appliquent.

7. Loi applicable, juridiction compétente

7.1 Si le client est un consommateur au sens de l'article 1.2, toute relation juridique entre les parties contractantes est régie par la loi du pays où le client a sa résidence habituelle, à l'exclusion du droit commercial international des Nations Unies. La juridiction compétente pour tout litige en relation avec le présent contrat est exclusivement celle de la résidence habituelle du client.

7.2 Si le client est un professionnel au sens de l'article 1.2, toute relation juridique entre les parties contractantes est régie par la loi du pays où le vendeur a son siège social, à l'exclusion du droit commercial international des Nations Unies. La juridiction compétente pour tout litige en relation avec le présent contrat est exclusivement celle du siège social du vendeur.