

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

État au 30 juillet 2026

Version 1.0.6

1. Domaine d'application

1.1 Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à tous les contrats conclus entre un consommateur ou un professionnel et allnatura Vertriebs GmbH & Co. KG (ci-après dénommé le « vendeur ») et ayant pour objet les produits et/ou les prestations présentés par le vendeur sur sa boutique en ligne. 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 toute personne physique ou morale 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 son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Dans les présentes CGV, le terme « client » désigne aussi bien un consommateur qu'un professionnel.

2. Conclusion du contrat

2.1 Les descriptions de produits publiées sur la boutique en ligne du vendeur correspondent à des offres fermes de la part du vendeur. Celles-ci peuvent être acceptées par le client conformément au processus décrit ci-après.

2.2 Le client peut passer commande et accepter ainsi l'offre du vendeur 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 saisi les informations personnelles relatives à la commande et cliqué sur le bouton achevant la commande (« Confirmer la commande »), émet une déclaration d'acceptation ferme de l'offre se rapportant aux marchandises contenues dans son panier de commande.

2.3 Le vendeur adresse au client un accusé réception (par voie postale ou électronique) de la commande qui lui est transmis.

2.4 Le texte du contrat est archivé par le vendeur et un exemplaire est transmis au client conjointement aux présentes CGV. Cette transmission a lieu au moment de l'envoi de la commande sous forme de texte (courriel, 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 sera de nouveau affiché dans

une fenêtre de confirmation juste avant la validation définitive de la commande et pourra y être corrigé de la même façon.

2.6 Seule la langue française fait 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

Les clients 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, Allemagne, E-Mail: service@allnatura.fr

Vous pouvez également déclarer la rétractation en ligne via la fonction « Révoquer le contrat » sur notre site allnatura.fr. 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 uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de allnatura Vertriebs GmbH & Co. KG, Mögglinger Straße 71, 73540 Heubach, Allemagne, service@allnatura.fr :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

4. Prix et modalités de paiement

4.1 A moins qu'il n'en soit disposé autrement dans les descriptions de produit publiées par le vendeur, les prix indiqués par le vendeur sont des prix définitifs en euros, toutes taxes comprises (TTC). Ils incluent donc la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Les frais de livraison et d'expédition supplémentaires pourraient cependant s'appliquer. Ils seront, le cas échéant, expressément indiqués dans la description des produits correspondante.

4.2 Le client peut choisir entre les différents moyens de paiement affichés sur le site du vendeur.

4.3 Virement bancaire : Veuillez procéder au virement du montant indiqué sur la facture au plus tard 5 jours ouvrables bancaires après réception de la confirmation de votre commande. Nos coordonnées bancaires vous seront communiquées dans cette confirmation.

4.4 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, conformément aux 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.

4.5 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 Adyen ; 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

4.6 Nous vous offrons la possibilité de payer par carte de débit. Lorsque vous choisissez ce mode de paiement, il vous sera demandé de saisir les détails de votre carte de débit. Ces données sont ensuite vérifiées par notre prestataire de services Adyen ; 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 débit, vous devez vous conformer aux conditions générales du prestataire de paiement concernant l'opération de paiement.

Nous acceptons les cartes de débit suivantes : Carte Bleue, Carte Bancaire

4.7 Nous vous offrons la possibilité de payer par facture via Klarna. Lorsque vous choisissez ce mode de paiement, le traitement du paiement est assuré par notre prestataire de services Adyen en coopération avec Klarna. Le paiement doit être effectué exclusivement auprès de Klarna ; un paiement effectué auprès d'Alnatura n'a pas d'effet libératoire. Le délai de paiement et les modalités de règlement résultent de la facture Klarna et des conditions générales de Klarna. Veuillez noter que lorsque vous payez par facture Klarna, vous devez vous conformer aux conditions générales du prestataire de paiement concernant l'opération de paiement.

5. Conditions de livraison

5.1 La livraison des marchandises s'effectue régulièrement par correspondance à l'adresse 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 la 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 correctement 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 logistique, un enlèvement par les soins du client n'est pas possible.

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

6. Conformité & Garantie Légales

6.1 Le vendeur est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L.217-3 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

6.2 Le consommateur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir (article L.217-3 du code de la consommation). Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien (article L.217-9 du même code), sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L.217-12 du même code. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien ; pour les biens d'occasion, ce délai est de douze mois (article L.217-7 du même code).

6.3 La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

6.4 Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, il a le choix entre la résolution de la vente ou la réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

6.5 Pour les garanties commerciales éventuelles, veuillez consulter le site web du vendeur.

6.6 Si le consommateur veut formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-3 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil, il peut l'adresser au vendeur (allnatura Vertriebs GmbH & Co. KG, Mögglinger Straße 71, 73540 HEUBACH, ALLEMAGNE, E-Mail: service@allnatura.fr).

Garanties légales – encadré prévu à l'article D. 211-2 du code de la consommation

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

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.

8. Règlement extrajudiciaire des litiges

Conformément à l'article L.612-1 du code de la consommation, le consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant au vendeur.

Le consommateur adresse préalablement une réclamation écrite au vendeur. Le médiateur ne peut être saisi que si aucun accord n'a pu être trouvé avec le vendeur.

9. Identifiants uniques

Conformément à l'article R.541-173 du Code de l'environnement, veuillez retrouver nos identifiants uniques pour chaque éco-organisme auquel allnatura a adhéré.

CITEO Imprimés et emballages ménagers : FR028292_01WDKC

REFASHION textile : FR028292_11MKEC

ECO MOBILIER meubles: FR028292_10SEHQ