

Date de dernière mise à jour : Juin 2024

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent à tout achat effectué par une personne physique (ci-après le « CLIENT») sur le site Internet [www.manslepassionnature.com](http://www.manslepassionnature.com) (ci-après le « SITE ») auprès de GESTRAUD Laurent, EI immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro 838 119 535 , ayant son siège social 34 rue grande, 16230 MANSLE LES FONTAINES, France Tél : 05 17 17 62 25, email : [mansle.passion.nature@gmail.com](mailto:mansle.passion.nature@gmail.com) (ci-après le « VENDEUR »).

### **IMPORTANT**

**Toute commande passée sur le Site implique obligatoirement l'acceptation sans réserve du CLIENT des présentes conditions générales.**

#### **ARTICLE 1. DEFINITIONS**

Les termes employés ci-après ont, dans les présentes Conditions Générales, la signification suivante :

- « **CGV** » : ce sont les conditions générales de vente. Elles définissent les modalités générales de vente de l'ensemble des produits/services délivrés par le VENDEUR.
- « **CLIENT** » : c'est une personne physique capable, qui achète un ou plusieurs PRODUITS proposés par le VENDEUR.
- « **COMMANDE** » : ce sont les Services que le CLIENT peut commander.
- « **CONTRAT** » : document conclu entre le CLIENT et le VENDEUR.
- « **DEVIS** » : document précisant la teneur et le contenu de la prestation délivrée par le VENDEUR ainsi que le ou les tarifs appliqués.
- « **LIVRAISON** » : désigne la première présentation des Produits commandés par le CLIENT à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande.
- « **OFFRE** » : c'est la proposition commerciale de VENDEUR à un CLIENT.
- « **PARTIES** » : désigne le VENDEUR et le CLIENT.
- « **PRODUITS** » : désigne l'ensemble des produits disponibles sur le SITE.
- « **SITE** » : c'est le site internet.
- « **TERRITOIRE** » : désigne la FRANCE Métropolitaine (hors DOM/TOM).

#### **ARTICLE 2. OBJET**

Les présentes CGV régissent la vente par le VENDEUR à ses CLIENTS des PRODUITS.

Le CLIENT est clairement informé et reconnaît que le SITE s'adresse aux consommateurs au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

### **ARTICLE 3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en français dans leur version originale qui seule fait foi et prévaut sur toute autre version.

Le CLIENT déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes CGV avant une passation de Commande. Lors de la passation d'une Commande par le CLIENT cela vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGV.

Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la validation d'une Commande, sauf dispositions légales contraires.

Le CLIENT reconnaît avoir bénéficié des informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'OFFRE à ses besoins.

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

Le fait pour le VENDEUR de tolérer une situation ne saurait être interprétée comme une renonciation à faire valoir ses droits.

### **ARTICLE 4. REGLEMENTATION**

Certains PRODUITS vendus sur le SITE de manslepassionnature.com sont soumis à la réglementation française sur la détention des armes. Les clients doivent connaître la réglementation qui les concerne.

La vente de certains des PRODUITS disponibles sur le SITE est interdite aux mineurs.

Afin de répondre à la réglementation, le VENDEUR ne validera aucune commande avant d'avoir reçu tous les documents obligatoires, valides et conformes.

### **ARTICLE 5. PRIX**

Pour tous les PRODUITS, le CLIENT trouvera sur le SITE des prix affichés en euros toutes taxes comprises, ainsi que les frais de livraison applicables en fonction du poids du colis, de l'adresse de LIVRAISON, du transporteur et du mode de transport choisi.

Le prix applicable est celui indiqué sur le SITE à la date à laquelle la commande est passée par le CLIENT.

Les prix proposés comprennent les rabais et ristournes que le VENDEUR serait amené à octroyer.

Aucun escompte ne sera pratiqué par le VENDEUR pour paiement avant la date figurant sur la facture adressée au CLIENT.

## ARTICLE 6. COMMANDES

### 6.1 Caractéristique des PRODUITS

Le VENDEUR s'engage à présenter les caractéristiques essentielles des PRODUITS (sur les fiches Produits disponibles sur le SITE).

Le CLIENT s'engage à lire attentivement ces informations avant de passer une commande sur le SITE.

Le VENDEUR propose sur son site des PRODUITS neufs et d'occasions.

Les photographies des PRODUITS vendus sur le SITE ne sont pas contractuelles.

### 6.2. Identification du CLIENT

- **Le CLIENT qui a déjà un compte client** : il s'identifie pour finaliser sa commande en entrant ses coordonnées de connexion ;
- **Le CLIENT qui n'a pas de compte client** : il peut en créer un compte client en renseignant les champs du formulaire de création d'un compte ;
- **Le CLIENT peut également utiliser une fonctionnalité d'achat simplifiée** : il renseigne un formulaire simplifié.

Il n'est pas obligatoire de créer un compte client pour effectuer un achat sur notre site.

Les informations que le CLIENT fournit au VENDEUR lors d'une commande doivent être complètes, exactes et à jour pour permettre le traitement de la commande.

Le CLIENT devra fournir toutes les informations, documents et justificatifs demandés et nécessaires pour la prise en compte des commandes concernant les produits réglementés en suivant les instructions fournies.

Dans le cadre de la vente de certains PRODUITS vendus sur le SITE, le VENDEUR se réserve le droit de demander au CLIENT de confirmer, par tout moyen approprié, son identité, son éligibilité et les informations communiquées.

Les identifiants permettant d'accéder au compte client et à la commande sont personnels et devront rester confidentiels. Le CLIENT est responsable de leur utilisation.

### 6.3. Passer une commande

Le Client sélectionne les Produits en cliquant sur l'icône « AJOUTER AU PANIER ».

Il est possible d'ajouter ou de modifier des Produits sélectionnés en cliquant sur « PANIER ».

Une fois les PRODUITS sélectionnés et placés dans son panier, le CLIENT doit cliquer sur le panier afin de contrôler et de vérifier que le contenu de sa commande est correct avant de

passer à l'étape suivante.

Une fois que le CLIENT aura vérifié le contenu du panier, il sera amené à s'identifier s'il ne l'a pas déjà fait. A défaut, le CLIENT pourra créer son compte ou remplir le formulaire de commande simplifiée.

Le CLIENT est invité à fournir et vérifier les informations aux différentes étapes de la commande (y compris la quantité, les caractéristiques et les références des PRODUITS commandés, l'adresse de facturation, l'adresse de livraison, le moyen de paiement et les montants) avant de valider son contenu.

Le CLIENT sera également amené à choisir certaines options comme le mode de livraison, qui peuvent générer des frais supplémentaires.

Le CLIENT prend connaissance des Conditions Générales de Vente et les accepte en cochant la case prévue à cet effet.

Le CLIENT valide de manière définitive le contenu et le montant de sa commande en cliquant sur le bouton « JE VALIDE MA COMMANDE ».

Le CLIENT peut alors procéder au paiement des PRODUITS.

**Attention :**

- **Certains PRODUITS en vente sur le SITE sont soumis à une autorisation ou à une déclaration (cat B° et C°). La commande ne sera prise en compte qu'à réception des justificatifs conformes à la réglementation et nécessaires à la finalisation de la transaction.**
- Seule la validation définitive de la commande engage le VENDEUR contractuellement.
- Seules les ventes en France métropolitaine seront prises en compte.

#### **6.4. Disponibilité des PRODUITS**

Le VENDEUR s'engage à expédier le PRODUIT à la date ou dans un délai de 72 heures des réceptions de l'ensemble des documents nécessaires, sauf si les PARTIES en ont convenu autrement.

L'indisponibilité d'un PRODUIT est en principe indiquée sur la page du PRODUIT concerné. Les CLIENTS peuvent également être informés du réassort d'un PRODUIT par le VENDEUR.

En tout état de cause, si l'indisponibilité n'a pas été indiquée au moment de la commande, le VENDEUR s'engage à informer le CLIENT sans délai si le PRODUIT est indisponible.

Dans l'hypothèse où un PRODUIT est indisponible, le VENDEUR peut, et si les PARTIES en conviennent, proposer un PRODUIT alternatif de qualité et de prix équivalents, accepté par le CLIENT.

Si le CLIENT décide d'annuler sa commande de PRODUITS indisponibles, il obtiendra le remboursement de toutes les sommes versées pour les PRODUITS indisponibles au plus tard dans les trente (30) jours du paiement.

## **ARTICLE 7. PAIEMENT**

### **7.1. Moyens de paiement**

Le CLIENT peut payer ses PRODUITS en ligne sur le SITE suivant les moyens proposés par le VENDEUR :

- Par carte bancaire ;
- Par virement bancaire
- A la livraison (Click &Collect)

### **7.2. Date de paiement**

Le règlement s'effectue comptant lors de la validation de la commande.

En cas de LIVRAISON partielle, le montant total sera débité du compte du CLIENT au plus tôt lorsque le premier colis sera expédié.

### **7.3. Retard ou refus de paiement**

En cas de défaut de paiement total ou partiel survenant après le délai prévu et après une mise en demeure de payer restée infructueuse, le CLIENT devra verser au VENDEUR une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal français. Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de la réception de la Commande. Cette pénalité est calculée sur le montant tout taxe comprise de la somme restante due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En sus des indemnités de retard, toute somme, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros due au titre des frais de recouvrement. A cette somme pourra s'ajouter des pénalités de retard indiquées sur la facture.

Le VENDEUR se réserve le droit de prononcer la résiliation du Contrat de plein droit du fait de l'inexécution de l'obligation de payer dans les délais requis, sans sommation, ni formalité. Si la Commande est en cours d'exécution ou terminée, alors le paiement de cette dernière sera dû dans son intégralité.

## **ARTICLE 8. RESERVE DE PROPRIETE**

Les PRODUITS vendus restent la propriété du VENDEUR jusqu'au complet règlement de leur prix. Toutefois les risques afférents aux PRODUITS seront transférés au CLIENT ou au transporteur, dès la remise physique des PRODUITS.

## **ARTICLE 9. LIVRAISON**

### **9.1. Lieu, mode délai et délai de livraison**

Le PRODUIT ne peut être livré qu'en France METROPOLITAINE.

Le PRODUIT sera livré au lieu spécifié dans le bon de commande ou dans tout autre document contractuel convenu entre les Parties. Lors de la passation de sa Commande, le CLIENT doit s'assurer que le PRODUIT commandé pourra être livré sans difficultés. En ce sens, le CLIENT reconnaît être le seul responsable en cas de difficultés de livraison. Dans la situation, ou une nouvelle livraison doit être reprogrammée, alors elle sera à la charge du CLIENT.

Les délais de LIVRAISON courent à compter de la validation de la commande par le VENDEUR.

**Attention : Les PRODUITS soumis à autorisation ou à déclaration (cat B° et C°) ne seront expédiés qu'à réception des justificatifs nécessaires à la finalisation de la transaction.**

### **9.2. Réception et acceptation des PRODUITS**

Pour certains PRODUITS réglementés, le colis sera remis au CLIENT contre signature et sur présentation d'une pièce d'identité et envoyés conformément à la législation en vigueur.

Le CLIENT s'engage à inspecter le colis, et les PRODUITS dès réception.

La signature du bon de livraison et/ou du bordereau de transport confirme la LIVRAISON des PRODUITS commandés.

Toute anomalie, dommage de l'état du ou des colis ainsi que la nature, l'état, la quantité et la conformité des PRODUITS livrés au regard de la commande devra être notifié(e) au transporteur. Si le transporteur ne laisse pas le CLIENT émettre des observations, alors le CLIENT dispose d'un délai de 10 jours au lieu de 3 jours, non compris les jours fériés, pour émettre des réserves, selon les dispositions de l'article L 224-65 du Code de la consommation.

En plus des recommandations ci-dessous, en cas de non-conformité des PRODUITS, le CLIENT devra informer le VENDEUR par courriel.

## **9.6. Problèmes de LIVRAISON**

Il est précisé que les livraisons seront effectuées sous trente (30) jours maximum. A défaut, le CLIENT doit mettre en demeure le VENDEUR de livrer dans un délai raisonnable et en cas de non-livraison dans ce délai, il pourra résilier le contrat.

Le VENDEUR remboursera, sans retard excessif à compter de la réception de la lettre de résiliation, au CLIENT le montant total payé pour les PRODUITS, par virement bancaire sur le compte du CLIENT. Le CLIENT enverra ses coordonnées bancaires au VENDEUR avec la lettre de résiliation ou par mail.

## **ARTICLE 10. EMBALLAGE**

Les PRODUITS seront emballés afin de garantir un maximum leur protection pendant le transport. Certains PRODUITS seront emballés et envoyés conformément aux normes de transport en vigueur (exemple : armes de cat B° envoyées en 2 colis).

## **ARTICLE 11. DROIT DE RETRACTATION**

Un CLIENT agissant comme un consommateur bénéficie d'un droit de rétractation pour tout contrat conclu à distance ou hors établissement. Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de la réception du PRODUIT par le consommateur pour se rétracter sans frais ni pénalités.

Si la commande porte sur plusieurs PRODUITS livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un PRODUIT composé de pièces multiples, le délai court à compter du lendemain de la réception du dernier PRODUIT.

Un formulaire de rétractation est annexé aux présentes CGV.

### **11.1. Effets de la rétractation**

En cas de rétractation de la part du CLIENT, le VENDEUR s'engage à rembourser la totalité des sommes versées, y compris les frais de LIVRAISON des PRODUITS si le produit n'a pas été expédié (à l'exception des frais supplémentaires découlant, le cas échéant, du choix par le CLIENT d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard proposé par le VENDEUR) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où le VENDEUR réceptionnera le PRODUIT retourné.

Le VENDEUR procédera au remboursement par virement sur le compte du CLIENT. Le CLIENT enverra au VENDEUR ses coordonnées bancaires par mail.

### **11.2. Frais de retour**

Le CLIENT devra prendre en charge les frais directs de renvoi du PRODUIT.

### **11.3. Etat du bien retourné**

Le PRODUIT doit être retourné en parfait état, dans son état d'origine, suivant les consignes du VENDEUR et comporter notamment tous les accessoires livrés (carton d'origine inclus).

## **ARTICLE 12. RESPONSABILITE**

La responsabilité du VENDEUR ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputable au CLIENT, notamment lors de la saisie de sa commande.

Le VENDEUR ne pourra être tenu pour responsable, ou considéré comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des cours et Tribunaux français.

Il est par ailleurs précisé que le VENDEUR ne contrôle pas les sites web qui sont directement ou indirectement liés au SITE. En conséquence, il exclut toute responsabilité au titre des informations qui y sont publiées. Les liens vers des sites web de tiers ne sont fournis qu'à titre indicatif et aucune garantie n'est fournie quant à leur contenu.

## **ARTICLE 13. GARANTIES**

En dehors des garanties constructeurs que les Fournisseurs pourrait proposer pour certains PRODUITS, le CLIENT bénéficie de garanties conformément aux dispositions légales, contre tout défaut de conformité des PRODUITS et tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de Livraison desdits PRODUITS à l'exclusion de toute négligence ou faute du CLIENT.

### **13.1. Garantie de Conformité (articles L217-3 et suivants du Code de la consommation) :**

Le VENDEUR garantit que les biens livrés sont conformes aux spécifications mentionnées dans les présentes CGV.

Le VENDEUR est susceptible de répondre des défauts de conformité existants lors de la délivrance et 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 ou a été réalisée sous sa responsabilité.

En cas de non-conformité avérée, le CLIENT notifiera immédiatement au VENDEUR et lui laissera une période raisonnable pour remédier à la non-conformité.

Si la non-conformité persiste, le CLIENT aura le droit de demander le remplacement des PRODUITS ou le remboursement du prix d'achat. Toutefois, si le coût du choix du CLIENT est manifestement disproportionné au regard de l'autre option envisageable, compte tenu de la valeur du PRODUIT ou de l'importance du défaut, le VENDEUR pourra procéder à un remboursement, sans suivre l'option choisie par le CLIENT.

Dans l'hypothèse où un remplacement ou une réparation serait impossible, le VENDEUR s'engage à restituer le prix du PRODUIT sous trente (30) jours à réception du PRODUIT retourné par le CLIENT à l'adresse suivante : Mansle Passion Nature, 34 rue grande, 16230 Mansle.

Enfin, le CLIENT est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du PRODUIT pendant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du PRODUIT excepté pour les biens d'occasion pour lesquels ce délai est fixé à douze (12) mois.

### **13.2. Garantie de Vice Caché (articles 1641 et suivants du Code civil) :**

Le VENDEUR garantit que les PRODUITS livrés sont exempts de vices cachés qui les rendraient impropres à l'utilisation prévue ou qui diminueraient sensiblement leur valeur.

Le CLIENT est tenu d'informer le VENDEUR de tout vice caché dans un délai raisonnable après en avoir pris connaissance.

L'action doit être intentée par le CLIENT dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.

En cas de vice caché avéré, le VENDEUR s'engage à remédier au défaut, par remplacement ou réparation, à la discrétion du CLIENT, sans frais supplémentaires pour le CLIENT.

Dans l'hypothèse où un remplacement ou une réparation serait impossible, le VENDEUR s'engage à restituer le prix du PRODUIT sous trente (30) jours à réception du PRODUIT retourné par le CLIENT à l'adresse suivante : Mansle Passion Nature, 34 rue grande, 16230 Mansle.

### **13.3. Limitations de la Garantie :**

Les garanties de vice caché et de conformité ne s'appliquent pas aux dommages résultant d'une utilisation inappropriée, d'une négligence du CLIENT, ou de modifications non autorisées des PRODUITS.

La responsabilité du VENDEUR en vertu de la présente garantie est limitée au prix d'achat des PRODUITS.

#### **ARTICLE 14. PREUVE ET ARCHIVAGE**

Le VENDEUR archivera les bons de commande, les factures, les contrats, etc. sur un support fiable et durable en respectant le RGPD en vigueur au jour de la passation d'une Commande. Les archives du VENDEUR seront considérées par les Parties comme preuve des communications, Commandes, paiements et transactions intervenus entre les Parties.

#### **ARTICLE 15. FORCE MAJEURE**

La responsabilité du VENDEUR ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGV découle d'un cas de force majeure.

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un évènement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

A ce titre, la responsabilité du VENDEUR ne pourra pas être engagée notamment en cas d'attaque de pirates informatiques, d'indisponibilité de matériels, fournitures, pièces détachées, équipements personnels ou autres, d'interruption de réseaux de communications électroniques, ainsi qu'en cas de survenance de toute circonstance ou évènement extérieur à la volonté du VENDEUR intervenant postérieurement à la conclusion des CGV et en empêchant l'exécution dans des conditions normales.

Il est précisé que, dans une telle situation, le CLIENT ne peut réclamer le versement d'aucune indemnité et ne peut tenter aucun recours à l'encontre du VENDEUR.

En cas de survenance d'un des évènements susvisés, le VENDEUR s'efforcera d'informer le CLIENT dès que possible.

#### **ARTICLE 16. DONNEES PERSONNELLES**

Le VENDEUR collecte sur le SITE des données personnelles concernant ses CLIENTS, y compris par le biais de cookies. Les CLIENTS peuvent désactiver les cookies en suivant les instructions fournies par leur navigateur.

Les données collectées par le VENDEUR sont utilisées afin de traiter les commandes passées sur le SITE, gérer le compte du CLIENT, analyser les commandes et, si le CLIENT a expressément choisi cette option, lui envoyer des courriers de prospection commerciale, des newsletters, des offres promotionnelles et/ou des informations sur des ventes spéciales,

sauf si le CLIENT ne souhaite plus recevoir de telles communications de la part du VENDEUR.

Les données du CLIENT sont conservées confidentiellement par le VENDEUR pour les besoins du contrat, de son exécution et dans le respect de la loi.

Les CLIENTS peuvent à tout moment se désinscrire en accédant à leur compte ou en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque offre reçue par courrier électronique.

Les données peuvent être communiquées, en tout ou partie, aux prestataires de services du VENDEUR intervenant dans le processus de commande. A des fins commerciales, le VENDEUR peut transférer à ses partenaires commerciaux les noms et coordonnées de ses CLIENTS, à condition que ceux-ci aient expressément donné leur accord préalable lors de l'inscription sur le SITE.

Le VENDEUR demandera spécifiquement aux CLIENTS s'ils souhaitent que leurs données personnelles soient divulguées. Les CLIENTS pourront changer d'avis à tout moment en contactant le VENDEUR. Le VENDEUR peut également demander à ses CLIENTS s'ils souhaitent recevoir des sollicitations commerciales de ses partenaires.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement général sur la protection des données dit RGPD), le VENDEUR assure la mise en œuvre des droits des personnes concernées.

Il est rappelé que le CLIENT dont les données à caractère personnel sont traitées bénéficie des droits d'accès, de rectification, de mise à jour, de portabilité et d'effacement des informations qui le concernent, conformément aux dispositions des articles 39 et 40 de la loi Informatique et Libertés modifiée, et aux dispositions des articles 15, 16 et 17 du Règlement Général européen sur la Protection des Personnes (RGPD).

Conformément aux dispositions de l'article 38 de la loi Informatique & Libertés modifiée et aux dispositions de l'article 21 du RGPD, le CLIENT peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant, sans motif et sans frais.

Le CLIENT peut exercer ces droits en adressant un courrier électronique à l'adresse : [contact@manslepassionnature.com](mailto:contact@manslepassionnature.com) ou en envoyant un courrier à l'adresse suivante : Mansle Passion Nature, 14 Rue du relai de poste, 16230 Mansle les fontaines.

## **Article 18. COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE**

### 20.1. Droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Ventes sont soumises à la loi française. Les litiges relatifs aux présentes Conditions Générales de Ventes sont soumis au droit français.

## 20.2. Consommateur

### 20.2.1. *Service client*

Le CLIENT peut recourir à la médiation ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges.

Un CLIENT est un « consommateur » au sens de l'article liminaire du code de la consommation, le CLIENT doit en premier lieu adresser sa réclamation directement par courrier à l'adresse postale suivante : Mansle Passion Nature, 14 Rue du relai de poste, 16230 Mansle les fontaines ou par mail à : contact@[manslepassionnature.com](mailto:contact@manslepassionnature.com).

### 20.2.2. *Médiation*

Si les tentatives de résolution du litige n'ont pu aboutir, le Client peut saisir gratuitement un Médiateur via le lien suivant :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

Si les tentatives de résolution amiable du litige entre le VENDEUR et le CLIENT, sur l'interprétation et/ou l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente n'ont pu aboutir, alors le litige sera porté devant le Tribunal compétent.

## FORMULAIRE DE RETRACTATION

A l'attention de : MANSLE PASSION NATURE

Numéro de téléphone du VENDEUR : 05 17 17 62 25

Adresse de courrier électronique du VENDEUR : contact@manslepassionnature.com

Commentaire [PW1]: A adapter.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du PRODUIT ci-dessous :

Référence du PRODUIT

N° de la facture :

N° du bon de commande :

- Commandé le [\_\_\_\_\_] / reçu le [\_\_\_\_\_]

- Moyen de paiement utilisé :

- Nom du CLIENT et le cas échéant du bénéficiaire de la commande :

- Adresse du CLIENT :

- Adresse de livraison :

- Signature du CLIENT (sauf cas de transmission par courriel)

- Date

Pour que le délai de rétractation soit respecté, le CLIENT doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.