



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE 04/2024

Nature & Découvertes - S.A. à Conseil d'Administration au capital de 57.409.800 € - 11 rue des Etangs Gobert 78000  
VERSAILLES RCS Versailles n° 378 702 674 - TVA : FR 933 787 026 74 Téléphone: +33 (0)1.39.56.01.47 – Fax : +33  
(0)1.39.56.91.66 – \*Service Clients : tel : 01 89 20 29 58 Courriel : [contactclient@nature-et-decouvertes.com](mailto:contactclient@nature-et-decouvertes.com)

# PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente de la société Nature & Découvertes définissent les droits et obligations de Nature & Découvertes et du Client dans le cadre de la vente de produits et services par Nature & Découvertes sur son site internet. Le Client est réputé accepter sans réserve l'intégralité des dispositions prévues aux présentes.

Nature & Découvertes s'engage pour sa part à respecter son rôle de revendeur dans le cadre des présentes conditions. Concernant la Marketplace et les produits Marketplace, veuillez-vous reporter aux Conditions Générales d'utilisation de la Marketplace.

Il est précisé que pour l'ensemble des présentes Conditions Générales, le Client s'entend au sens du Consommateur tel que défini par la loi n° 2014-434 du 17 mars 2014.

Les Conditions Générales de Vente se recoupent en plusieurs parties :

- I- Dispositions Générales
- II- Autres Dispositions
- III- Conditions d'utilisation du Club Nature & Découvertes
- IV- Conditions spécifiques de Ventes des Activités : Sorties et Balades, Anniversaires Enfants, Ateliers Découvertes – Valables uniquement en France Métropolitaine

# Table des matières

I. Dispositions Générales .....	6
Produits.....	6
Information.....	6
Validité des offres .....	6
Conformité des offres et des produits.....	6
Disponibilité.....	6
Interdiction de vente de vins ou d'autres boissons alcoolisées aux mineurs .....	6
Cartes Cadeaux / E-cartes cadeau .....	7
Prix.....	8
Prix/ TVA .....	8
Transfert de propriété .....	8
Commande .....	8
Données relatives au Client.....	8
Participation aux frais de traitement et de livraison .....	9
Confirmation de la commande .....	9
Exécution de la commande .....	9
Le Client :.....	9
Preuve de la commande .....	10
Annulation de la commande .....	10
Service « Store to Web » (commande sur Internet en magasin).....	10
Paiement.....	10
Validation .....	10
Solvabilité du Client .....	10
Mode de paiement .....	11
Utilisation Frauduleuse.....	11
Service de L'ARRONDI .....	12
Livraison.....	13
Généralités .....	13
Livraison à domicile.....	13
Livraison chez un commerçant, dans un bureau de poste ou sur rendez-vous (uniquement en France métropolitaine et Monaco).....	14

Retrait du produit en magasin .....	14
Réception - réserves.....	15
Rétractation .....	15
Généralités .....	15
Modalités d'exercice du droit de rétractation.....	15
Retour des produits .....	16
Remboursement des produits .....	16
Exclusions du droit de rétractation.....	17
Retour des produits constatés défectueux.....	17
Conditions préalables .....	17
Modalités .....	18
Garantie des produits .....	18
Dispositions Légales .....	18
Garanties Légales.....	20
Garantie commerciale .....	24
Responsabilité.....	26
Avis : Evaluation des produits.....	26
II. Autres Dispositions .....	27
Modifications.....	27
Durée de validité.....	27
Acceptation du Client .....	27
Propriété intellectuelle.....	28
Litiges - Droit applicable .....	28
Réclamations .....	29
Politique de protection des données à caractère personnel .....	30
Cookies.....	30
Prospection commerciale par courriel.....	31
Démarchage téléphonique.....	31
Reprise des anciens produits .....	31
Numéros d'identification unique au Registre National des Producteurs .....	31
III. Conditions d'utilisation du Club Nature & Découvertes.....	32
Objet du Club Nature & Découvertes .....	33
Adhésion au Club Nature & Découvertes .....	33
Conditions d'obtention de la carte .....	33

Coût de l'adhésion .....	34
Durée de validité de l'adhésion.....	34
Annulation de l'adhésion .....	34
Droit de rétractation .....	35
Perte ou vol de la carte du Club Nature & Découvertes .....	35
Utilisation frauduleuse et commerce des points et des chèques fidélités .....	36
Renouvellement de l'adhésion .....	36
Avantages du Club Nature & Découvertes.....	36
Chèques de réduction valant bienvenue .....	36
Les points & les chèque de Fidélité .....	37
Chèque anniversaire .....	39
Opérations privilèges .....	39
Extension de garantie sur les produits de 50€ TTC et plus .....	39
Une livraison offerte une fois par an .....	42
Informatique et Libertés, protection des données personnelles.....	43
Service Clients – Médiation .....	43

## I. Dispositions Générales

Il est préalablement précisé que les présentes conditions générales de vente régissent exclusivement les ventes de produits neufs et de produits d'occasion Nature & Découvertes sur son site <http://www.natureetdecouvertes.com> et en sont exclus les produits Marketplace, à savoir les produits vendus et expédiés par d'autres vendeurs partenaires.

### Produits

#### Information

Nature & Découvertes présente sur son site internet les produits à vendre ainsi que leurs descriptifs détaillés permettant de respecter l'article L. 111-1 et suivants du Code de la consommation, au regard de l'obligation précontractuelle d'information.

#### Validité des offres

Les offres présentées par Nature & Découvertes ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles. Nature & Découvertes se réserve le droit de modifier l'assortiment des produits, leurs délais de disponibilité et leurs prix.

#### Conformité des offres et des produits

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. Les photographies et visuels, illustrant les produits présentés peuvent comporter des variations minimales de présentation desdits produits.

#### Disponibilité

Les produits sont disponibles aux prix et aux conditions indiqués tant qu'ils sont visibles sur le site internet.

Lorsqu'une commande concerne plusieurs produits ayant chacun un délai de disponibilité différent, le délai le plus long vaudra pour la livraison de l'ensemble de la commande.

#### Interdiction de vente de vins ou d'autres boissons alcoolisées aux mineurs

Conformément à l'article L. 3342-1 du Code de santé publique qui stipule que la vente des boissons alcoolisées à des mineurs est interdite, le Client s'engage, sur l'honneur, à être majeur lors de sa commande de toute boisson alcoolisée sur notre site internet [www.natureetdecouvertes.com](http://www.natureetdecouvertes.com).

Nature & Découvertes se réserve la possibilité de se faire communiquer une copie de la pièce d'identité du Client et le droit d'annuler toute commande passée par une personne âgée de moins de 18 ans.

## Cartes Cadeaux / E-cartes cadeau

Nature & Découvertes propose à ses Clients la possibilité d'acquérir des cartes-cadeaux (ci-après Carte(s)- Cadeau(x)).

L'acquisition des Cartes-Cadeaux Nature & Découvertes se fait dans les magasins de France Métropolitaine participants (voir liste de magasins sur le site [www.natureetdecouvertes.com/cartecadeau](http://www.natureetdecouvertes.com/cartecadeau)) et sur notre site internet. Les E-cartes cadeau sont disponibles sur notre site exclusivement.

### *Valeur*

Les cartes-cadeaux peuvent être créditées à l'achat d'un montant libre compris entre 10,00 € et 250,00 €.

### *Validité et conditions d'utilisation*

Les Cartes-Cadeaux et E-cartes cadeau Nature & Découvertes sont valables :

- pendant une période de 12 mois à compter de leur date d'achat
- dans les magasins Nature & Découvertes de France Métropolitaine participants (voir liste de magasins sur le site [www.natureetdecouvertes.com/cartecadeau](http://www.natureetdecouvertes.com/cartecadeau)) et sur le site internet [www.natureetdecouvertes.com](http://www.natureetdecouvertes.com)
- sur les produits vendus et expédiés par Nature & Découvertes, à l'exclusion des activités (Sorties et Balades, Anniversaires Enfant et Ateliers Découvertes) et de la Marketplace (articles vendus par nos partenaires).

Il est recommandé au Client de conserver le ticket d'activation de sa carte, seul garant du début de la période de validité de la Carte-Cadeau Nature & Découvertes.

Les Cartes-Cadeaux Nature & Découvertes sont utilisables, en une ou plusieurs fois, dans la limite du solde disponible. Pour un achat en ligne, si le montant de celui-ci est supérieur au solde de la Carte-Cadeau, celle-ci sera débitée en totalité et le complément payable par un des autres moyens de paiement mis à disposition.

Le solde d'une Carte-Cadeau Nature & Découvertes ainsi que sa date de fin de validité sont consultables en ligne ou communiqués au Client sur simple demande en magasin et au Service Clients.

### *Dispositions générales*

Les Cartes-Cadeaux Nature & Découvertes peuvent être complétées par tout autre moyen de paiement accepté par Nature & Découvertes.

Plusieurs Cartes-Cadeaux peuvent être utilisées pour un même achat en magasin. Les Cartes-Cadeaux Nature & Découvertes ne peuvent :

- Etre ni échangées, ni rechargées, ni revendues, ni remboursées – même partiellement (même en cas de perte, de vol ou de fin de validité), ni portées au crédit d'une carte ou d'un compte bancaire. Toutefois, les cartes-cadeaux achetées en ligne bénéficient du droit de rétractation selon les modalités indiquées à l'article 6.
- Donner lieu à aucun rendu de monnaie ;
- Faire l'objet d'escompte ou d'une quelconque remise.

## Prix

### Prix/ TVA

Les prix sont indiqués sur les fiches produits en Euros toutes taxes comprises (TTC) et hors tout autre frais y compris ceux de préparation logistique et livraison, lesquels sont facturés en supplément dont les montants sont indiqués dans le panier ou dans la rubrique Nos Services - Livraison.

Les prix sont soumis à la T.V.A. française et tout changement du taux légal de cette T.V.A sera automatiquement répercuté sur le prix des produits présentés sur le site de Nature & Découvertes, à la date stipulée par le décret d'application s'y référant.

Pour les livraisons en dehors de France métropolitaine, de Monaco, les dispositions prévues par le Code Général des impôts relatives à la TVA sont applicables.

### Transfert de propriété

Nature & Découvertes conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'à parfait encaissement de toutes les sommes dues par le Client dans le cadre de sa commande, frais et taxes compris.

## Commande

### Données relatives au Client

Le Client se doit de vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements concernant les adresses de facturation et de livraison qu'il fournit à Nature & Découvertes

L'adresse de livraison devant impérativement se situer en :

Allemagne	Espagne	Hongrie	Luxembourg	Roumanie
Autriche	Estonie	Italie	Pays-Bas	Slovaquie
Belgique	Finlande	Lettonie	Pologne	Slovénie Suède
Danemark	France métropolitaine (y compris Monaco)	Lituanie	Portugal République Tchèque	

Nature & Découvertes ne saurait être tenue pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie de la part du Client et des conséquences qui en découleraient tel qu'un retard et/ou une erreur de livraison. Dans ce cas, Nature & Découvertes annulera la commande et remboursera au Client le prix du produit commandé.

Nature & Découvertes ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution de la commande conclue en cas de force majeure au sens retenu par les tribunaux.

#### Participation aux frais de traitement et de livraison

Nature & Découvertes se réserve le droit de facturer au Client, une participation forfaitaire correspondant aux frais de préparation de la commande et de livraison, les montants sont indiqués dans le panier.

#### Confirmation de la commande

Conformément à la loi n°2000-230 du 13 Mars 2000 sur la validité de la signature électronique et par les dispositions de la loi n°2014-434 du 17 mars 2014, la communication par le Client de son identité, de ses coordonnées postales et de ses coordonnées bancaires ainsi que la procédure du "double clic" valent prise de connaissance et acceptation des présentes conditions générales et validation de la commande « Je confirme et je paye ».

La confirmation de la commande par « double-clic » vaut conclusion du contrat de vente et vaut reconnaissance par le Client des sommes dues au titre de la commande.

En cliquant sur le bouton « Je confirme et je paye » pendant le processus de commande, le Client déclare accepter sans réserve l'intégralité des présentes Conditions Générales de vente et reconnaît notamment son obligation de paiement.

Toutes les commandes font l'objet d'un courriel de confirmation. Ce document, à conserver, constitue la preuve de la commande et la communication au Client, sur support durable des informations obligatoires au titre de la loi n° 2014-434 du 17 mars 2014.

Cette validation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le Site Internet.

#### Exécution de la commande

Le Client :

- recevra par courriel une confirmation de sa commande qui reprendra également l'ensemble des informations devant être communiquées au Client au titre des dispositions de la loi n° 2014-434 du 17 mars 2014 ;
- sera averti par courriel du traitement de sa commande qui sera livrée à la date et/ou dans le délai spécifié.

### Preuve de la commande

Le courriel de confirmation de la commande est à conserver. Il constitue la preuve de la commande et la communication au Client, sur support durable des informations obligatoires au titre de la loi n° 2014-434 du 17 mars 2014.

Les données enregistrées par Nature & Découvertes constituent les preuves de l'ensemble des transactions réalisées entre Nature & Découvertes et son Client. L'archivage des bons de commande et des factures sera effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit juridiquement en cas de litige.

### Annulation de la commande

Nature & Découvertes se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

En cas d'annulation de commande, quelle qu'en soit la raison, le remboursement s'effectuera exclusivement par le même moyen de paiement que celui ayant servi au paiement de la commande, y compris en cas de commande Click & Collect « retrait en magasin ».

Les avantages obtenus lors de l'achat de produit seront annulés en cas de restitution du produit accompagnée d'un remboursement dudit produit.

### Service « Store to Web » (commande sur Internet en magasin)

Le Client a la possibilité, en magasin et avec l'assistance de celui-ci, de passer commande sur le site internet [www.natureetdecouvertes.com](http://www.natureetdecouvertes.com). L'intégralité des dispositions spécifiques à la vente à distance s'appliquent à l'identique.

### Paiement

#### Validation

La carte bancaire du Client est débitée dès l'expédition de la commande par Nature & Découvertes.

#### Solvabilité du Client

Nature & Découvertes rappelle au Client son obligation de paiement et lui demande de s'assurer de la solvabilité de son compte avant validation de sa commande sur le site.

Nature & Découvertes rappelle au Client que tout paiement par carte bancaire transite par le biais d'un système sécurisé et qu'aucun numéro de carte bancaire n'est conservé dans ses fichiers.

Nature & Découvertes se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande ou toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes financiers.

Nature & Découvertes a mis en place une procédure de vérification des commandes destinée à s'assurer qu'aucune personne n'utilise les coordonnées bancaires d'une autre personne à son insu.

Toutefois, le Client est avisé que Nature & Découvertes ne saurait être tenue pour responsable de toute malversation ou utilisation frauduleuse d'un quelconque moyen de paiement qui n'aurait pas été détecté par la procédure de vérification.

#### Mode de paiement

Pour régler sa commande, le Client choisit l'un des modes de paiement mis à sa disposition et dont il est informé dès le début du processus de commande, à savoir : Paypal, carte bancaire, e-carte bancaire, carte-cadeau Nature & Découvertes, E-carte cadeau Nature & Découvertes, carte illicado et Le pot commun dans les conditions de l'article 11 des présentes.



#### Paiement en 3x

Pour tout achat supérieur à 90€, le client dispose également de la possibilité de payer sa commande en 3 fois avec Alma. Au moment de confirmer votre commande, notre partenaire Alma vous proposera de choisir le service de Paiement sur 3 mois pour régler votre commande. Si vous souhaitez souscrire à ce service, vos coordonnées seront alors transmises à Alma qui, sous réserve d'acceptation de votre dossier, vous indiquera un échéancier de paiement récapitulant le montant des différentes mensualités.

**Le paiement en plusieurs fois n'est pas encore disponible sur les produits vendus et expédiés par nos partenaires Marketplace.**

Les Clients indiquant une adresse de livraison en Belgique peuvent également utiliser Bancontact.

#### Utilisation Frauduleuse

En cas d'utilisation frauduleuse des moyens de paiement, le Client est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le Service Clients :

- par courrier à : Nature & Découvertes – Service Clients – 11 rue des Étangs Gobert – 78000 Versailles
- par courriel : [contactclient@nature-et-decouvertes.com](mailto:contactclient@nature-et-decouvertes.com)
- sur notre site via notre formulaire en ligne rubrique « Nous contacter par mail ».

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de Nature & Découvertes et de ses partenaires dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les Parties.

Toutefois, Nature & Découvertes ne peut être tenue pour responsable d'une quelconque manière dans l'utilisation frauduleuse de ces données.

### *Service de L'ARRONDI*

L'ARRONDI est un service de collecte permettant à tout Client – option – de faire un don lors du paiement de ses achats à une association ou organisation d'intérêt général (ci-après « l'Association ») présentée en magasin et sur le site internet <https://www.natureetdecouvertes.com>.

Il consiste pour le Client à arrondir son ticket de caisse à l'euro supérieur, ou s'il le souhaite de faire un don complémentaire. En demandant/cochant l'ARRONDI, le Client autorise Nature & Découvertes à prélever le don sur son ticket de caisse/Facture puis à le reverser à l'Association. Ce reversement se fait par l'intermédiaire de la Fondation Nature & Découvertes, sous l'égide de la Fondation de France (ci-après désignée « Le Fonds »).

L'utilisation de cette option lors du paiement atteste de l'acceptation pleine et entière des conditions ci-dessous.

### *Modalités d'utilisation du Service*

Tout Client peut utiliser ce service dès lors qu'il en fait la demande expresse/coche la case « Arrondi ». Le Service peut également lui être proposé dans le magasin à l'occasion d'animations exceptionnelles. A défaut d'une demande expresse du Client/coche de la case « Arrondi », aucun arrondi n'est effectué.

Le service l'ARRONDI permet au Client donateur d'effectuer immédiatement un don à l'euro supérieur, lors du paiement de ses achats, au profit de l'Association présentée en magasin et sur internet.

Les tickets/Factures font apparaître le montant du don effectué par le Client en centimes d'euros.

À tout moment avant le paiement/la validation du paiement, le Client peut revenir sur sa décision d'arrondir et demander l'annulation de l'opération de don.

### *Deux possibilités sont offertes au Client :*

Le Client peut arrondir à l'euro supérieur, c'est le don « ARRONDI », le maximum est alors de 0,99 euro et le don minimum est de 0,01 euro. Si le sous-total est rond avant la demande de don, l'arrondi est considéré nul et non avenue.

Le Client peut également compléter son don d'un montant fixe qu'il aura librement déterminé dans la limite de 15 €.

### *Le don peut être réalisé à l'aide des moyens de paiement suivants :*

En magasin : espèces, chèque, carte bancaire, carte cadeau, e-carte cadeau

Sur Internet : carte bancaire, PayPal, e-carte, carte cadeau, le pot commun, bancontact, e-carte cadeau, illicado

### *Reversement du don*

Le don réalisé par le Client est reversé au Fonds qui se charge de redistribuer celui-ci intégralement à l'Association bénéficiaire. Les frais de mise en place et de collecte sont pris en charge dans leur totalité par le Fonds.

## Livraison

### Généralités

Il est proposé au Client différentes formules de livraison en fonction du pays de destination, du poids et/ou du volume des produits étant précisé que la livraison de toute commande supérieure à 100,00 € TTC (hors frais de traitement et de livraison) est obligatoirement effectuée contre signature.

Les produits sont livrés dans le délai estimé sur la fiche produit.

Lorsqu'une commande concerne plusieurs produits et que ceux-ci ont des dates de livraison différentes, la date de livraison est basée sur la date la plus éloignée, Nature & Découvertes se réservant toutefois la possibilité de fractionner les livraisons.

La participation aux frais de traitement et de livraison sera facturée une seule fois pour l'ensemble de la commande.

En cas de retard de livraison, le Client pourra se prévaloir des dispositions de l'article L.216-2 du code de la consommation s'il souhaite procéder à l'annulation de sa commande.

Dans l'hypothèse où le Client reçoit sa commande après annulation, il peut la retourner, complète et dans son état d'origine et sera remboursé, y compris des frais de la livraison initiale et de ceux de retour, à réception du colis par Nature & Découvertes.

Une commande sera considérée comme soldée lorsque le Client se sera intégralement acquitté du paiement des produits et de sa participation aux frais de port et que la totalité des produits aura été livrée.

### Livraison à domicile

La livraison à domicile s'effectue à l'adresse indiquée par le Client sur le bon de commande. Le Client est tenu de s'assurer avoir mentionné toutes les informations utiles à la livraison de sa commande. Nature & Découvertes ne peut être tenu pour responsable si une livraison ne peut être effectuée en cas d'information incomplète et/ou erronée communiquée par le Client.

### Livraison chez un commerçant, dans un bureau de poste ou sur rendez-vous (uniquement en France métropolitaine et Monaco)

La livraison chez un commerçant, dans un bureau de poste ou sur rendez-vous s'effectue selon le choix effectué par le Client lors du processus de commande. Ce mode de livraison n'est possible que pour les Clients résidant en France métropolitaine et Monaco. Le Client est averti par courriel et/ou sms de la mise à disposition de son colis et disposera alors de 6 jours ouvrables pour retirer son colis – sauf relais « Pick-up » où le délai est de trois jours. Passé ce délai, la commande sera annulée, ledit colis sera retourné à Nature & Découvertes et le Client sera remboursé dans les conditions stipulées à l'article 3.6.

### Retrait du produit en magasin

#### *Mise à disposition*

Lors de votre commande, vous pouvez passer commande sur [www.natureetdecouvertes.com](http://www.natureetdecouvertes.com) et retirer votre produit en magasin si l'option « Retrait magasin » vous est proposée au cours de la validation de votre commande.

Les produits commandés sur [www.natureetdecouvertes.com](http://www.natureetdecouvertes.com) ne seront mis à disposition que dans le seul magasin sélectionné par le Client au cours du processus de commande.

L'achat d'une carte Club Nature & Découvertes ne peut pas bénéficier du service Retrait en magasin.

Le magasin Nature & Découvertes sélectionné par le Client validera dans les meilleurs délais par courriel et/ou sms la mise à disposition effective du ou des produits commandés.

Ladite validation générera un code de retrait qui est transmis au Client par courriel et SMS. Ce code de retrait est exigé pour le retrait de la commande en magasin.

En cas de retard de plus de 7 jours dans la validation de la commande par le magasin, la commande sera automatiquement annulée.

#### *Modalités de retrait*

A réception du courriel et/ou sms de validation comportant un numéro de commande, le Client peut se rendre dans le magasin Nature & Découvertes sélectionné aux heures d'ouvertures de celui-ci.

Le magasin Nature & Découvertes lui remettra le ou les produits commandés **UNIQUEMENT** sur présentation de :

- son code de retrait reçu par courriel et/ou sms,
- sa pièce d'identité en cours de validité et au nom associé à la commande,

En cas d'absence d'un de ces éléments ou d'incohérence dans les justificatifs présentés, le magasin se réserve le droit de ne pas délivrer la commande qui sera de ce fait annulée et le Client remboursé par crédit de carte bancaire ayant été utilisée pour le paiement.

### Délai de retrait

A défaut de retrait par le Client de sa commande dans le magasin sélectionné dans les 7 jours ouvrés suivant réception du courriel et/ou sms de validation de commande comportant le numéro de commande visé à l'article la commande sera résolue de plein droit et le remboursement du Client effectué.

Dans la mesure du possible, Les magasins effectueront des relances téléphoniques des clients à J+10 de la date de passation de la commande. Toute commande non retirée dans un délai de 30 jours sera automatiquement remboursée.

### Réception - réserves

Sans préjudice pour le Client de l'exercice de son droit de rétractation et des garanties légales de conformité, toute anomalie constatée lors d'une livraison (avarie, produit manquant par rapport à la commande et ou du bon de livraison, colis endommagé, produits cassés, etc.) doit être signalée par le Client à Nature & Découvertes au Service Clients, au plus tard dans les 7 (sept) jours ouvrés suivant la date de livraison et par écrit, à l'aide du formulaire en ligne, par courriel ou par courrier postal, la date de la poste faisant foi.

Pour les livraisons avec remise en main propre, avec ou sans signature, les réserves et anomalies doivent de plus être mentionnées sur le bon de livraison.

### Rétractation

#### Généralités

Conformément à l'article L 221-18 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un droit de rétractation pendant un délai de quatorze (14) jours minimum. Nature & Découvertes porte ce délai à (trente) 30 jours commençant à courir à la date :

- de réception par ce dernier du ou des produits commandés,
- de la conclusion du contrat portant sur une prestation de service sauf à ce que la prestation de service concernée ait été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable express du Client.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs produits livrés séparément, le délai de 30 jours commence à courir à la date de livraison du dernier produit.

Conformément aux dispositions légales, le service retrait en magasin de produits commandés en ligne n'exclut pas la possibilité pour le Client d'exercer son droit de rétractation. Le Client exercera ce droit dans son magasin.

#### Modalités d'exercice du droit de rétractation

Le droit de rétractation est exercé de manière discrétionnaire par le Client qui doit le notifier à Nature & Découvertes, dans le délai susvisé, par une déclaration dénuée de toute ambiguïté.

A cet effet, le Client notifie sa décision à Nature & Découvertes au choix :

- sur notre site via notre formulaire en ligne rubrique « Nous contacter par mail »
- par courriel : [contactclient@nature-et-decouvertes.com](mailto:contactclient@nature-et-decouvertes.com)
- par voie postale à : Nature & Découvertes – Service Clients – 11 rue des Étangs Gobert – 78000 Versailles Le Client peut également utiliser le formulaire mis à sa disposition en Annexe 1.

Toute notification effectuée en ligne donnera lieu à un accusé de réception par Nature & Découvertes.

En cas de litige, il appartient au Client de prouver qu'il a bien exercé son droit de rétractation dans les délais légaux.

#### Retour des produits

A compter de la notification par le Client de son droit de rétractation, celui-ci dispose d'une nouvelle période de 14 jours pour procéder à la restitution des produits qui doivent être retournés, dûment protégés, dans leurs emballages et/ou contenants d'origine, dans un parfait état de revente en ce compris les packagings/contenants et notices d'utilisation (non abîmés, endommagés ou salis, accompagnés de tous accessoires éventuels, documentations...) à l'adresse suivante :

Nature et Découvertes Service e-commerce - 44, rue des Frères Lumières 783190 Trappes

Le Client devra également joindre au retour son bordereau de rétractation dont il conservera une copie.

Pour tout exercice du droit de rétractation effectué en ligne et ayant engendré la délivrance d'un accusé de réception de la part de Nature & Découvertes, le Client a la possibilité d'effectuer le retour du ou des produit(s) dans l'un des magasins de France métropolitaine en accompagnant son dépôt d'une copie dudit accusé de réception.

Le remboursement sera effectué uniquement par le Service Clients, dans les délais légaux et selon les modalités de l'article 3.6.

Pour ce qui concerne les produits remis au Client dans le cadre du service Retrait en Magasin et pour lesquels le Client exerce son droit de rétractation, lesdits produits devront être impérativement retournés dans un des magasins de France métropolitaine uniquement.

#### Remboursement des produits

Le remboursement des sommes versées, y compris les frais de livraison est effectué au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle Nature & Découvertes est informée de la décision du Client, de se rétracter uniquement par le Service Clients, par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour régler sa commande, sauf pour les paiements effectués par e-carte bancaire, auquel cas le remboursement sera réalisé par chèque. Pour

les paiements effectués par carte-cadeau Nature & Découvertes, le remboursement ne pourra être effectué qu'en carte cadeau Nature & Découvertes.

Sous réserve d'en avoir informé le Client, Nature & Découvertes conserve toutefois la possibilité de retenir le remboursement jusqu'à la réception du produit ou de la preuve du renvoi du produit par le Client, la date retenue étant la première des deux.

Aucun remboursement ne sera effectué si le ou les produits retournés sont incomplets et/ou ne sont pas dans un parfait état de revente tel que mentionné à l'article 6.3.

Sont remboursés le montant des produits retournés ainsi que les frais initiaux de traitement et de livraison sur la base du mode de livraison sélectionné lors de la commande.

Dans le cas du retour partiel d'une commande, aucun frais de port ne sera remboursé, ceux-ci étant forfaitaires pour une commande de plusieurs produits.

Les retours effectués par La Poste sont gratuits. A cet effet, les Clients peuvent télécharger le bon postal de retour pré affranchi dans la rubrique « Faire un retour ».

Les Clients utilisant un autre transporteur conservent à leur charge les frais de retour afférents.

#### Exclusions du droit de rétractation

Conformément aux dispositions du code de la consommation, sont exclus du droit de rétractation :

- les produits personnalisés
- les biens périssables ou susceptibles de se détériorer rapidement,
- les journaux, périodiques et magazines, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications
- les biens sensibles descellé par le Client après livraison et ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection pour la santé,
- les enregistrements audio, vidéo et logiciels descellés par le Client après livraison
- les logiciels et contenus numériques téléchargeables
- les prestations de services d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou une période déterminée sont exclues du champ d'exercice du droit de rétractation en vigueur pour les ventes à distance.

Au titre des biens périssables ou susceptibles de se détériorer rapidement, les plantes vivantes sont exclues du droit de rétractation.

#### Retour des produits constatés défectueux

##### Conditions préalables

Seuls les retours des produits, sans trace d'utilisation, dans leur emballage d'origine lui-même protégé, avec pièces, accessoires et notices diverses, feront l'objet d'une prise en charge par Nature & Découvertes.

Nature & Découvertes - S.A. à Conseil d'Administration au capital de 57.409.800 € - 11 rue des Etangs Gobert 78000 VERSAILLES RCS Versailles n° 378 702 674 - TVA : FR 933 787 026 74 Téléphone: +33 (0)1.39.56.01.47 – Fax : +33 (0)1.39.56.91.66 – \*Service Clients : tel : 01 89 20 29 58 Courriel : [contactclient@nature-et-decouvertes.com](mailto:contactclient@nature-et-decouvertes.com)

## Modalités

### *En magasin*

Le Client peut demander l'échange du produit défectueux dans un des magasins Nature & Découvertes de l'ensemble de son réseau, à l'exception de la Suisse, des Corner Fnac et des DOM TOM dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la réception du produit défectueux sur présentation de l'original de la facture et/ou du bon de livraison.

### *Auprès du Service Clients*

Quel que soit le Pays d'achat, à l'exception de la Suisse, des Corner Fnac et des DOM TOM et préalablement à tout retour de produit défectueux et sans préjudice pour le Client de l'exercice de son droit de rétractation tel que prévu à l'article 6 et des garanties légales visées à l'article 8, le Client se rapproche, dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la réception du produit défectueux, du Service Clients de Nature & Découvertes pour déterminer les modalités d'échange ou de remboursement.

Le Service Clients de Nature & Découvertes adresse au Client un bon postal préaffranchi lui permettant le retour du produit, lequel sera remis dans son emballage d'origine lui-même protégé, avec pièces, accessoires et notices diverses et sera accompagné de la facture ou du bon de livraison ainsi que du motif de retour. Si votre produit a fait l'objet d'une livraison hors gabarit et sur rendez-vous avec le transporteur, notez que les frais de port et de retour seront à votre charge. En revanche, vous pouvez retourner votre produit gratuitement en magasin (hors corner Fnac) afin de procéder à un échange ou un remboursement.

A réception, Nature & Découvertes procédera au remboursement du produit – y compris les frais de livraison initiale - ou à l'échange selon le souhait du Client.

### *Garantie des produits*

Toute demande au titre des garanties légales doit être adressée au Service Clients :

- par courrier à : Nature & Découvertes – Service Clients – 11 rue des Étangs Gobert – 78000 Versailles
- par courriel : [contactclient@nature-et-decouvertes.com](mailto:contactclient@nature-et-decouvertes.com)
- sur notre site via notre formulaire en ligne rubrique « Nous contacter par mail »

Les dispositions relatives aux garanties légales et commerciales ne sont applicables que dans le cadre d'un règlement complet de la commande.

### *Dispositions Légales*

Il est rappelé au Client les dispositions légales suivantes :

#### Article L. 217-4 du code de la consommation

Le vendeur livre 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.

#### Article L. 217-5 du code de la consommation

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

#### Article L217-12 du code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

#### Article L217-16 du code de la consommation

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

#### Article 1641 du code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

#### Article 1648 – 1er alinéa du code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

## Garanties Légales

### *Garantie légale de conformité Garantie légale de conformité jusqu'au 31 décembre 2021*

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client bénéficie de la garantie légale de conformité des produits achetés dans les conditions des articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation. Ainsi Nature & Découvertes réponds des défauts de conformité apparaissant dans les deux ans à compter de la réception du produit par le Client.

- Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation.  
Le consommateur est dispensé de prouver l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt- quatre mois à compter de la délivrance du bien. En matière de biens d'occasion, le délai est porté à six mois.
- La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

### Garantie légale de conformité à compter du 1er janvier 2022

#### Garantie légale pour les biens et les biens comportant des éléments numériques acquis à compter du 1er janvier 2022

Conformément à ses obligations légales, Nature & Découvertes répond des défauts de conformité apparaissant sur les biens ou biens comportant des éléments numériques du Client (biens neufs, biens d'occasion ou reconditionnés) dans les conditions suivantes :

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.

Pour faire jouer la garantie légale de conformité, les produits doivent nous être retournés ou rapportés en magasin dans l'état dans lequel vous les avez reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, notice...), ainsi qu'une copie de la facture d'achat. Les produits retournés par voie postale doivent l'être dans un emballage permettant un transport dans de bonnes conditions. Dans ce cas les frais de renvoi du produit vous seront remboursés sur la base du tarif facturé et sur présentation des justificatifs.

La réparation du produit du Client dans le cadre de la garantie légale de conformité entrainera une prolongation de 6 mois de ladite garantie.

Lorsque le produit est échangé dans le cadre de la garantie légale de conformité en raison de l'impossibilité pour Nature & Découvertes de pouvoir le réparer dans le délai d'un mois suivant la demande du Client, la garantie du produit de remplacement est alors renouvelée

Nature & Découvertes - S.A. à Conseil d'Administration au capital de 57.409.800 € - 11 rue des Etangs Gobert 78000  
VERSAILLES RCS Versailles n° 378 702 674 - TVA : FR 933 787 026 74 Téléphone: +33 (0)1.39.56.01.47 – Fax : +33  
(0)1.39.56.91.66 – \*Service Clients : tel : 01 89 20 29 58 Courriel : [contactclient@nature-et-decouvertes.com](mailto:contactclient@nature-et-decouvertes.com)

pour une durée de 2 ans. En revanche, lorsque le bien est remplacé à la demande du Client, la garantie légale de conformité ne pourra faire l'objet d'un renouvellement.

#### Garantie légale pour les contenus numériques et les services numériques

Conformément à ses obligations légales, Nature & Découvertes répond des défauts de conformité apparaissant sur les contenus numériques ou les services numériques du Client dans les conditions suivantes :

#### Lorsque le contrat prévoit une opération de fourniture ponctuelle du contenu numérique ou du service numérique, ou une série d'opérations de fourniture distinctes :

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

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique. La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée

;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix 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 mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel 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 porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie, en outre, 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 contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

Lorsque le contrat prévoit que le contenu numérique ou le service numérique est fourni de manière continue :

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai de X à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique.

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.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant X.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix 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 mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel 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. 242-18-1 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 contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le bien du Client.

### *Garantie légale contre les vices cachés*

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client bénéficie de la garantie légale contre les vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

- Lorsqu'il agit en garantie légale contre les vices cachés, le consommateur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la découverte du vice pour agir ; il peut choisir entre :
  - Rendre le produit et se faire restituer le prix.
  - Garder le bien et se faire restituer une partie du prix.
- La garantie légale contre les vices cachés s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.
- 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 peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

### *Garantie commerciale*

En dehors des garanties légales susvisées, certains produits peuvent bénéficier d'une garantie commerciale supplémentaire.

Les conditions et la durée de garantie commerciale sont celles indiquées sur les fiches produits présentées sur le site au moment de la commande.

Le Client est invité à conserver sa confirmation de commande, la facture d'achat et le bon de livraison, l'ensemble formant un tout unique et indivisible formant le contrat stipulé à l'article L217-15 du code de la consommation.

Certaines garanties bénéficiant d'interventions sur site ou de réparations directes fournisseur, Nature & Découvertes recommande au Client de bien vérifier le type de garantie dont est muni son produit en l'invitant à se renseigner auprès du Service Clients et/ou du fournisseur, avant d'effectuer une demande d'accord de retour.

Les garanties commerciales ne couvrent pas :

- le remplacement des consommables (batteries, ampoules, fusibles...),
- l'utilisation anormale ou non conforme des produits. A cet égard, le Client se doit de prendre connaissance des notices et recommandations,
- les pannes liées aux accessoires (câbles d'alimentation...),
- les défauts et leurs conséquences d'une intervention autre que le fournisseur et/ou le SAV de Nature & Découvertes,
- les défauts et leurs conséquences liés à l'utilisation non-conforme à l'usage pour lequel le produit est destiné,
- les défauts et leurs conséquences liés à une négligence et/ou au non-respect des consignes et recommandations d'utilisation,
- les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure.

Les plantes vivantes ne sont pas couvertes par la présente garantie commerciale

Pour pouvoir se prévaloir du bénéfice de la garantie commerciale, le Client devra présenter l'original de la facture d'achat et/ou du bon de livraison.

Nature & Découvertes signale au Client que la majorité des fournisseurs imposent de conserver les emballages d'origines afin d'être couverts par la garantie.

#### *Garantie commerciale Hors Allemagne et Suisse*

Pour toute demande au titre de la garantie commerciale, le Client est invité à prendre contact avec son magasin le plus proche ou avec le Service Clients qui lui indiquera la marche à suivre pour retourner son produit et lui adressera si nécessaire un bon de retour préaffranchi pour un retour du produit sous 15 jours, cachet de la poste faisant foi. Le produit concerné devra être retourné à Nature & Découvertes dans son emballage d'origine, complet (accessoires, coupon de garantie, notices, etc.) et accompagné d'une copie de la facture ou du bordereau de livraison et du motif détaillé de retour. L'ensemble du colis doit être protégé par un suremballage en y apposant également le bon de retour communiqué par Nature & Découvertes. Dans un tel cas, le produit sera retourné au Client en l'état, ou réparé sur acceptation et paiement préalable d'un devis établi par le fournisseur.

Dans le cas d'un produit non réparable et non remplaçable, Nature & Découvertes s'engage à fournir un produit à usage équivalent.

Le transfert vers le fournisseur et la réexpédition du produit réparé au Client seront pris en charge par Nature & Découvertes.

### *Garantie commerciale en Allemagne*

Pour toute demande au titre de la garantie commerciale, le Client est invité à prendre contact avec l'un des magasins d'Allemagne ou avec le Service Clients qui lui indiquera la marche à suivre pour retourner son produit. Le produit concerné devra être retourné à Nature & Découvertes dans son emballage d'origine lui-même protégé, complet (accessoires, coupon de garantie, notices, etc.) et accompagné d'une copie de la facture ou du bordereau de livraison et du motif détaillé de retour. L'ensemble du colis doit être protégé par un suremballage. Dans un tel cas, le produit sera retourné au Client en l'état, ou réparé sur acceptation et paiement préalable d'un devis établi par le fournisseur.

Dans le cas d'un produit non réparable et non remplaçable, Nature & Découvertes s'engage à fournir un produit à usage équivalent.

Le transfert vers le fournisseur et la réexpédition du produit réparé au Client seront pris en charge par Nature & Découvertes.

### *Responsabilité*

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. La responsabilité de Nature & Découvertes ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est utilisé. Il appartient au Client de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services que celui-ci envisage de commander.

Les photos et visuels sont communiquées à titre illustratif et peuvent comporter des variations minimales de présentation desdits produits. Le Client est invité à se reporter au descriptif de chaque produit pour en connaître les caractéristiques précises et à contacter le Service Clients et en cas de doute ou de besoin de renseignements complémentaires.

Contact du Service Clients :

- par courrier à : Nature & Découvertes – Service Clients – 11 rue des Étangs Gobert – 78000 Versailles
- par courriel : [contactclient@nature-et-decouvertes.com](mailto:contactclient@nature-et-decouvertes.com)
- sur notre site via notre formulaire en ligne rubrique « Nous contacter par mail ».

Nature & Découvertes n'est responsable que du contenu des pages qu'elle édite.

### *Avis : Evaluation des produits*

Nature & Découvertes propose sur son site, la possibilité pour nos clients de noter les produits et de poster des avis via le formulaire de notre partenaire SAS Net Reviews - 18-20 Avenue Robert - CS 40494 Schuman - 13002 Marseille.

La possibilité de donner son avis sur le site de [www.natureetdecouvertes.com](http://www.natureetdecouvertes.com) a pour objectif principal de créer un espace d'expression et de contribution aux internautes en relation avec les produits qu'ils achètent et qu'ils connaissent, afin de leur permettre de

donner librement leur avis et d'informer les acheteurs du site dans un esprit loyal et constructif.

Le but est donc de faire émerger les avis en présence, de respecter les points de vue et permettre aux internautes de se forger une opinion.

Les clients qui déposent un avis devront impérativement respecter les conditions de publication des avis clients disponible sur le site.

Après modération selon ces dernières conditions, les avis « achat vérifié » sont affichés sur les fiches descriptives des produits, dans l'onglet « Ce qu'en pensent nos clients ».

Les avis publiés pourront également faire l'objet d'une suppression après avoir été signalé et déclaré illicite. Les évaluations laissées par le Client, ainsi que son pseudonyme, seront visibles par tout visiteur du Site Internet.

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Site Internet et des appréciations qu'il y dépose. Le Client s'engage à garantir à première demande à indemniser et dédommager Nature & Découvertes de tout dommage, perte, manque à gagner, que celle-ci pourrait subir si sa responsabilité se trouvait engagée par un tiers, du fait d'une action liée à cette utilisation du Site internet par le client et des possibilités qui sont mise à sa disposition.

## **II. Autres Dispositions**

### **Modifications**

Nature & Découvertes se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente. Toute nouvelle version de celles-ci sera signalée préalablement sur le site internet.

Les Clients qui ne souhaiteraient pas que les relations contractuelles soient régies par la nouvelle version des Conditions Générales de Vente, devront le notifier à Nature et Découvertes.

Ils devront cesser d'utiliser les services de Nature et Découvertes à compter de l'entrée en vigueur des nouvelles conditions.

### **Durée de validité**

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des présentes par Nature & Découvertes.

### **Acceptation du Client**

Le fait pour une personne physique (ou morale), de commander et/ou d'acheter, une des prestations visées aux présentes, emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente, ce qui est expressément reconnu par le Client.

Pour ce qui concerne les réservations et achats effectués sur le site Internet et conformément à la loi du 13 mars 2000 portant adaptation du droit de la preuve aux

technologies de l'information et relatif à la signature électronique, la signature électronique sous forme de "double clic" associé à la procédure d'authentification et de non-répudiation ainsi qu'à la protection de l'intégrité des messages, a valeur de signature qui manifeste le consentement de la Partie aux obligations qui découlent de l'acte.

Le contrat est réputé formé lors de la validation de la commande lors du deuxième clic.

### Propriété intellectuelle

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations œuvres et images reproduits ou représentés sur le site [www.natureetdecouvertes.com](http://www.natureetdecouvertes.com) sont strictement réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle. À ce titre et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule est autorisée l'utilisation pour un usage privé, sous réserve de dispositions différentes, voire plus restrictives du code de la propriété intellectuelle. Toute reproduction ou représentation totale ou partielle du site [www.natureetdecouvertes.com](http://www.natureetdecouvertes.com) ou de tout ou partie des éléments se trouvant sur le site de Nature & Découvertes est strictement interdite.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

En outre, Nature & Découvertes reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc., réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc., sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de Nature & Découvertes qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

Les dénominations sociales, marques et signes distinctifs reproduits sur le site de Nature & Découvertes sont protégés au titre du droit des marques. La reproduction ou la représentation de tout ou partie d'un des signes précités est strictement interdite et doit faire l'objet d'une autorisation écrite préalable du titulaire de la marque.

### Litiges - Droit applicable

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.

Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige. En cas de litige, le Client devra s'adresser en priorité à Nature et Découvertes afin d'obtenir une solution amiable. A défaut de solution amiable, tout litige sera soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Conformément à l'article R631-3 du code de la Consommation : « Le consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable ».

## Réclamations

Pour toute réclamation, le client pourra contacter le Service Clients :

- Par courrier : Service clients – 11, Rue des Etangs Gobert 78000 Versailles
- Par téléphone, en contactant le Service Clients au 01 89 20 29 58 (prix d'un appel local).
- Par courriel à l'adresse [contactclient@nature-et-decouvertes.com](mailto:contactclient@nature-et-decouvertes.com).

Sans préjudice pour le Client des dispositions relatives aux garanties légales, pour toute réclamation et quelle qu'en soit la nature, le Client doit communiquer à Nature & Découvertes tout document permettant de justifier la matérialité de la réclamation et de la responsabilité de Nature & Découvertes :

- ticket ou facture d'achat,
- déclaration circonstanciée,
- photos du produit et/ou du dommage si nécessaire
- devis si nécessaire
- le produit en lui-même,

Le Service Clients indiquera au Client les pièces nécessaires pour l'instruction de sa réclamation. Si le Client n'est pas en mesure de les communiquer, il ne pourra être donné suite à sa réclamation.

Toute réclamation ou question liée à l'utilisation du Service L'ARRONDI doit être faite par simple courrier auprès de la Fondation Nature & Découvertes / Fondation de France 40 avenue Hoche 75008 Paris.

## Médiation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Nature & Découvertes adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD

BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - <https://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de Nature & Découvertes, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer [ici](#).

Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de Nature & Découvertes, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur :

<http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/>

Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges : Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

### Politique de protection des données à caractère personnel

Nature et Découvertes est soucieux du respect de la vie privée de chacun de ses clients ou visiteurs de son site internet. Toutes les données que vous nous communiquez par le biais du site internet sont traitées conformément au Règlement n°2016-679 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 conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978.

Conformément à ces dispositions légales, vous disposez des droits (i) d'accès, (ii) de rectification, (iii) d'effacement,

(iv) de limitation, (v) d'opposition et (vi) de portabilité sur vos données. Vous pouvez faire valoir vos droits en contactant [contactclient@nature-et-decouvertes.com](mailto:contactclient@nature-et-decouvertes.com) et en justifiant de votre identité. En cas de litige vous disposez du droit de saisir une autorité de contrôle.

Toutes les informations concernant les traitements mis en œuvre, les données collectées, les destinataires des données ainsi que les droits dont vous disposez sur vos données sont disponibles dans notre Politique de confidentialité.

### Cookies

Notre site est également conçu pour être particulièrement attentif aux besoins de nos Clients. Nature & Découvertes fait à cet égard usage de cookies utilisés par [www.natureetdecouvertes.com](http://www.natureetdecouvertes.com) que dans le but d'améliorer le service personnalisé destiné au Client.

Il s'agit de petits fichiers texte enregistrés sur le disque dur et utilisateurs du site Internet. Les cookies utilisés sur notre site permettent à Nature & Découvertes :

- d'apporter la meilleure expérience utilisateur possible en améliorant le fonctionnement du site ;
- l'analyse de notre audience, toujours réalisée de manière anonyme. Les données facilitent notre analyse pour vous proposer un service toujours plus performant.

La liste des cookies utilisés est directement accessible sur notre site Internet.

La liste des cookies tiers n'est pas exhaustive. Elle varie en fonction des partenaires avec lesquels Nature & Découvertes est susceptible de travailler.

Nature & Découvertes veille à ce que les cookies collectés par ses partenaires soient utilisés exclusivement pour les besoins du site [natureetdecouvertes.com](http://natureetdecouvertes.com)

Nature & Découvertes - S.A. à Conseil d'Administration au capital de 57.409.800 € - 11 rue des Etangs Gobert 78000 VERSAILLES RCS Versailles n° 378 702 674 - TVA : FR 933 787 026 74 Téléphone: +33 (0)1.39.56.01.47 – Fax : +33 (0)1.39.56.91.66 – \*Service Clients : tel : 01 89 20 29 58 Courriel : [contactclient@nature-et-decouvertes.com](mailto:contactclient@nature-et-decouvertes.com)

La plupart des cookies sont destinés à permettre ou faciliter la navigation du Client et sont nécessaires au fonctionnement de notre boutique en ligne. Ceux d'entre eux, propres ou tiers, qui ne sont pas obligatoirement nécessaires au fonctionnement du site, nécessitent un consentement exprès de la part du Client. Ce dernier peut manifester son consentement ou s'opposer à l'utilisation des cookies en paramétrant son dispositif de connexion de manière appropriée.

L'envoi des courriers électroniques de prospection directe est soumis à la réception du consentement préalable du Client.

Nature & Découvertes souscrit au code professionnel de la Fédération des entreprises de vente à distance et s'engage à en respecter la charte.

#### Prospection commerciale par courriel

Si le Client souhaite ne plus recevoir de prospection commerciale par courrier électronique, il peut à tout moment nous le faire savoir par l'un des moyens suivants :

- cliquer sur le lien de désabonnement dans chaque courriel
- envoyer un courriel au Service Clients : [contactclient@nature-et-decouvertes.com](mailto:contactclient@nature-et-decouvertes.com)

#### Démarchage téléphonique

A tout moment, le Client peut s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr/>

#### Reprise des anciens produits

Conformément à ses obligations légales (article L.541-10-8 du code de l'environnement), Nature & Découvertes s'engage à reprendre vos équipements électriques et électroniques pour tout achat en magasin ou sur son site internet ainsi que vos éléments d'ameublement pour un achat sur le site internet, dans la limite des produits de nature et de dimensions équivalentes à ceux acquis.

Pour tout achat en magasin, le client pourra y déposer gratuitement un équipement électrique ou électronique de nature et de dimensions équivalentes à celui acquis.

En cas de livraison du produit, vous pourrez demander la reprise d'un équipement électrique ou électronique ou un élément d'ameublement de nature et de dimensions équivalentes à celui vendu au point de livraison ou auprès d'un point de collecte de proximité lorsqu'il s'agit d'un bien transportable sans équipement. Vous pourrez également déposer votre équipement électrique ou électronique ou votre élément d'ameublement dans les points de collecte sélective mis en place par les communes pour le traitement des déchets ou dans les déchetteries locales.

#### Numéros d'identification unique au Registre National des Producteurs

En application de l'article L.541-10-13 du code de l'environnement, Nature et Découvertes s'est vu attribuée par l'ADEME les identifiants uniques suivants :

Nature & Découvertes - S.A. à Conseil d'Administration au capital de 57.409.800 € - 11 rue des Etangs Gobert 78000 VERSAILLES RCS Versailles n° 378 702 674 - TVA : FR 933 787 026 74 Téléphone: +33 (0)1.39.56.01.47 – Fax : +33 (0)1.39.56.91.66 – \*Service Clients : tel : 01 89 20 29 58 Courriel : [contactclient@nature-et-decouvertes.com](mailto:contactclient@nature-et-decouvertes.com)

- FR002026\_100PIT attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière Ameublement
- FR002026\_05AQLZ attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE)
- FR218647\_11JSLT attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière Textile
- FR002026\_06PLLB attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière Piles et Batteries
- FR218647\_01UDQJ attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière Emballages
- FR218647\_03SJM attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière Papier
- FR218647\_12YEMC attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière Jouets
- FR218647\_13RWVT attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière Articles de Sport et de Loisirs
- FR218647\_14ZDNJ attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière Articles de bricolage et de jardin

Ces identifiants attestent que Nature & Découvertes s'est acquitté de ses obligations d'enregistrement aux registres des producteurs des catégories de produits précitées et de ses obligations de déclarations de mise sur le marché auprès des éco-organismes agréés pour chacune de ces catégories de produits

### **III. Conditions d'utilisation du Club Nature & Découvertes**

Les dispositions relatives aux Conditions d'utilisation du Club Nature & Découvertes ne s'appliquent pas aux produits et services proposées par la MarketPlace.

Le Club Nature & Découvertes est un Club de fidélité développé par Nature & Découvertes.

L'adhésion au Club Nature & Découvertes est proposée dans l'ensemble des magasins Nature & Découvertes et sur [www.natureetdecouvertes.com](http://www.natureetdecouvertes.com) pour les seuls Clients en mesure de disposer d'une adresse de livraison dans un pays éligibles à la livraison (cf. l'article. 3.1).

Les avantages procurés par l'adhésion au Club Nature & Découvertes sont valables dans l'ensemble des magasins situés en France métropolitaine, Belgique, Luxembourg, sur [www.natureetdecouvertes.com](http://www.natureetdecouvertes.com) et dans le magasin d'Ajaccio, Nevers, Salon de Provence et Saint Briec (à l'exception de l'article 3.2). Les avantages du Club Nature & Découvertes ne sont pas valables sur les produits Nature & Découvertes vendus par des sociétés partenaires.

L'adhésion au Club Nature & Découvertes entraîne l'acceptation de l'ensemble des présentes Conditions d'Utilisation qui ont valeur contractuelle et dont l'adhérent reconnaît avoir eu connaissance.

Les présentes conditions sont indivisibles des Conditions Générales de Vente de Nature & Découvertes.

### Objet du Club Nature & Découvertes

L'adhésion au Club Nature & Découvertes permet à son titulaire dénommé ci-après " l'adhérent " de :

- Collecter des points : pour tout achat de produits – hors activation de carte cadeau - effectué dans les magasins Nature & Découvertes et sur [www.natureetdecouvertes.com](http://www.natureetdecouvertes.com).
- Bénéficier automatiquement d'une extension de garantie sur les produits de 50€ TTC et plus, à l'exclusion des produits de mobilité urbaine (trottinette électrique, vélo à assistance électrique, hoverboard...)
- D'accéder à d'autres avantages liés à des actions de communication développées par Nature & Découvertes.

L'adhérent accède à des avantages qui lui sont communiqués par courriels et/ou par sms et/ou par voie postale. La carte de fidélité du Club Nature & Découvertes n'est pas un moyen de paiement.

### Adhésion au Club Nature & Découvertes

#### Conditions d'obtention de la carte

Le Client peut adhérer directement en magasin ou commander sa carte sur le site <https://www.natureetdecouvertes.com/Club>.

La carte du Club Nature & Découvertes est strictement personnelle. Seul le titulaire de la carte et les membres de son foyer peuvent bénéficier des avantages proposés dans le cadre du Club Nature & Découvertes.

La carte ne peut être prêtée ou cédée.

L'achat d'une carte ne peut pas bénéficier du service Retrait en magasin.

L'adhésion au Club est ouverte à tout majeur capable de plus de 18 ans disposant d'une adresse de livraison en France métropolitaine, à Monaco, en Belgique ou au Luxembourg.

En magasin, le nom, le prénom et l'adresse email du titulaire sont obligatoires pour l'obtention de la carte Club Nature & Découvertes. Sur [natureetdecouvertes.com](http://natureetdecouvertes.com), le caractère obligatoire ou facultatif des informations demandées lors de l'adhésion vous est signalé lors de la collecte par un astérisque. Les autres renseignements demandés sont facultatifs. Cependant, ils permettront à Nature & Découvertes de proposer à ses adhérents des avantages mieux adaptés.

Nature & Découvertes se réserve le droit de refuser une adhésion au Club Nature & Découvertes à toute personne ne remplissant pas les conditions d'adhésion.

Un adhérent ne peut posséder qu'une seule adhésion à son nom. En cas d'adhésion en doublon, sera conservé le compte le plus récent et les points du deuxième compte seront transférés sur celui-ci. De même, la carte d'adhésion ne peut être liée qu'à une seule adresse courriel.

Chaque adhésion est assortie d'un numéro unique d'adhérent propre au Client et qui :

- permettra à Nature & Découvertes d'identifier l'adhésion et le compte du Client ;
- pourra être demandé en magasin ou sur internet pour accéder aux informations relatives au compte adhérent ;
- sera demandé lors de tout appel au service relation adhérents.

Pour les adhésions commandées sur le site [www.natureetdecouvertes.com](http://www.natureetdecouvertes.com), une carte dématérialisée commençant par « 555 » est générée et porteuse des points cumulés lors de l'achat de la carte. Ce numéro de carte, ainsi que les avantages au Club Nature & Découvertes, seront communiqués au client par courriel. Aucune carte physique ne sera envoyée.

Pour accéder aux informations le concernant, l'adhérent peut se rendre sur l'espace "Mes informations" du site <https://www.natureetdecouvertes.com>.

#### Coût de l'adhésion

L'adhésion est payante et s'élève à 6 € TTC pour deux ans et est facturée au moment de l'adhésion.

Pour chaque nouvelle adhésion, Nature & Découvertes s'engage à reverser 1 € TTC à la Fondation Nature & Découvertes afin de financer des projets locaux et des actions engagées.

Dans ce cadre, aucun reçu fiscal ne pourra être délivré aux adhérents.

#### Durée de validité de l'adhésion

Le nouvel adhérent peut profiter de ses avantages pendant 2 ans à compter :

- de la date du ticket d'achat de la carte, pour une adhésion en magasin
- de la date de la commande de la carte pour une adhésion sur Internet.

#### Annulation de l'adhésion

Nature & Découvertes se réserve le droit, à tout moment, d'annuler l'adhésion au Club Nature & Découvertes de l'adhérent ne respectant pas les présentes conditions d'utilisation du Club Nature & Découvertes.

Les points des adhérents sont valables deux ans date à date.

L'adhérent peut, sur simple courrier ou courriel au Service Clients, annuler son adhésion. Aucun remboursement ou contrepartie ne sera effectué, et le solde de points sera annulé.

### Droit de rétractation

Conformément aux dispositions en vigueur, si le Client a souscrit au Club Nature & Découvertes sur natureetdecouvertes.com, celui-ci bénéficie d'un droit de rétractation pendant un délai de quatorze (14) jours commençant à courir à la date de la conclusion du contrat d'adhésion, sauf à ce que la prestation de service concernée ait été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client.

Le droit de rétractation est exercé de manière discrétionnaire par le Client qui doit le notifier à Nature & Découvertes, dans le délai susvisé, par une déclaration dénuée de toute ambiguïté.

A cet effet, le Client notifie sa décision à Nature & Découvertes au choix :

- par voie postale à : Nature & Découvertes – Service Clients – 11 rue des Étangs Gobert – 78000 Versailles
  - par courriel : [contactclient@nature-et-decouvertes.com](mailto:contactclient@nature-et-decouvertes.com)
  - sur notre site via notre formulaire en ligne rubrique « Nous contacter par mail »
- Le Client peut également utiliser le formulaire mis à sa disposition en Annexe 1.

Toute notification effectuée en ligne donnera lieu à un accusé de réception par Nature & Découvertes.

En cas de litige, il appartient au Client de prouver qu'il a bien exercé son droit de rétraction dans les délais légaux.

Le remboursement des sommes versées au titre de l'adhésion est effectué au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle Nature & Découvertes est informée de la décision du Client de se rétracter, uniquement par le Service Clients, par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour régler sa commande, sauf pour les paiements effectués par e-carte bancaire, auquel cas le remboursement sera réalisé par chèque ou virement bancaire. Pour les paiements effectués par carte-cadeau Nature & Découvertes, nos services effectueront le remboursement par carte-cadeau Nature & Découvertes.

Suite à la réception de votre rétractation, Nature & Découverte procédera à l'annulation de votre adhésion au Club Nature et Découvertes. Les points éventuellement acquis avant votre rétractation seront alors annulés.

### Perte ou vol de la carte du Club Nature & Découvertes

Si l'adhérent perd sa carte du Club Nature & Découvertes ou est victime d'un vol de celle-ci, il peut, sur simple courrier postal ou courriel à notre Service Clients, recevoir une nouvelle carte dématérialisée et conserver l'historique de ses avantages et son solde de points. L'ancien numéro d'adhérent sera désactivé au profit du nouveau numéro de carte indiqué au dos de celle-ci.

### Utilisation frauduleuse et commerce des points et des chèques fidélités

L'adhérent s'engage à respecter les conditions d'utilisation du Club Nature & Découvertes et de sa carte d'adhérent. Toute utilisation de sa carte par un tiers ou toute utilisation frauduleuse peut générer l'exclusion du bénéfice de la carte à l'adhérent. Les points acquis de façon frauduleuse seront annulés sans autre contrepartie ni indemnité.

Les points acquis par l'adhérent n'ont aucune valeur marchande et ne pourront en aucun cas être transférés, légués, courtés, troqués, revendus à toute autre personne ou cumulés sur un autre compte - que ce soit à titre onéreux ou gratuit ou même si cette personne est déjà adhérente du Club Nature & Découvertes.

La vente, l'achat, le don, le courtage, le transfert, le troc, l'échange des chèques de bienvenue et des chèques de fidélité sont strictement interdits et ce, quelle que soit la contrepartie.

### Renouvellement de l'adhésion

A l'échéance de chaque période d'adhésion, il sera proposé à l'adhérent de renouveler son adhésion pour une nouvelle période de 2 ans. A cette occasion, il bénéficiera de nouveau des chèques de bienvenue dans les mêmes conditions que pour son adhésion initiale.

Nature & Découvertes se réserve la possibilité d'offrir à titre exceptionnel à un adhérent le coût du renouvellement de son adhésion, dans le cadre de cette offre, il ne sera pas remis de nouveaux chèques de bienvenue de 5€ et de 6€.

Si le Client ne souhaite pas reconduire son adhésion à son échéance, celle-ci sera automatiquement annulée et le solde éventuel de ses points sera supprimé.

### Avantages du Club Nature & Découvertes

Le chèque de bienvenue, les chèques fidélité et les chèques anniversaires sont des avantages offerts à l'ensemble de nos clients adhérents au Club Nature & Découvertes et font ainsi partie intégrante de notre programme de fidélité. Ces chèques et avantages seront communiqués par email à l'ensemble des adhérents.

### Chèques de réduction valant bienvenue

Le nouvel adhérent se voit remettre un chèque de réduction valant de bienvenue et utilisables dans les conditions spécifiées à l'article 3.2.3 ci-dessous :

- un chèque de 5 € valable en magasin ou sur <https://www.natureetdecouvertes.com>,

Le chèque est remis au Client :

- Pour une adhésion magasin : lors de son achat de la carte, le chèque de 5€ est remis en magasin. Il est également adressé au Client par courriel.
- Pour une adhésion sur internet : le chèque est adressé par courriel dans les jours qui suivent l'adhésion.

## Utilisation des chèques de réduction

Le chèque de réduction de 5 € est valable trois mois à compter de sa date d'émission dans tous les magasins Nature & Découvertes de France métropolitaine, Belgique, Luxembourg, et sur <https://www.natureetdecouvertes.com> pour tous les produits à l'exception des livres, en vertu de la Loi 81-766 du 10-8-1981, dite « loi Lang », des activités et services.

Ce chèque est utilisable une seule fois, pour un montant minimum d'achat équivalent à la valeur du chèque. Aucune monnaie ne sera rendue suite à la reprise de ces chèques.

La validité du chèque ne pourra être prolongée ou renouvelée en cas de non utilisation par l'adhérent dudit chèque pendant leur durée de validité. Il ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

### Les points & les chèques de Fidélité

#### *Acquisition de points*

L'adhérent doit présenter sa carte d'adhérent en magasin lors de tout passage en caisse afin que le cumul de points s'opère en fonction du barème en vigueur. L'acquisition de points est automatique lors de ses achats en ligne, sous réserve que le compte Client utilisé soit celui attaché à la carte adhérent.

Si l'adhérent ne présente pas sa carte en magasin, les points ne pourront pas être crédités sur son compte.

Le cumul des points se fait sur tous les achats des produits Nature & Découvertes effectués dans l'ensemble des magasins Nature & Découvertes ainsi que sur [www.natureetdecouvertes.com](http://www.natureetdecouvertes.com) à l'exception du chargement de cartes-cadeaux, réservations de sorties, ou participation à des actions de communication.

Toutefois, les achats effectués dans les magasins d'Ajaccio, Nevers, Salon de Provence et Saint Briec ne seront pas comptabilisés dans le cumul des points des achats réalisés dans les autres magasins Natures et Découvertes et sur [www.natureetdecouvertes.com](http://www.natureetdecouvertes.com). Le cumul des points des achats réalisés dans ces magasins sera calculé à part et sera uniquement consultable sur simple demande en caisse dans ses magasins.

Les points cumulés lors d'un achat, lors d'une réservation d'activité nature ou lors d'une action de communication seront enregistrés sur le compte de l'adhérent 24 heures maximum après l'achat ou l'action considérée.

#### *Barème d'acquisition et validité des points*

- 1 point est crédité par tranche de 1 € TTC d'achat.

Nature & Découvertes peut offrir des points supplémentaires à ses adhérents suite à leur participation à des actions de communication.

Les points du Club Nature & Découvertes n'ont aucune valeur marchande.

En cas de restitution de produits ayant généré l'acquisition de points sur le compte de l'adhérent, le nombre de points correspondant sera débité du solde de points du compte de l'adhérent.

En cas d'échange d'un produit ayant généré l'acquisition de points, le nombre de points correspondant ne sera pas crédité une seconde fois.

Les points acquis selon le barème ci-dessus décrit sont valables deux ans date à date sous réserve de la détention par l'adhérent d'une carte en cours de validité.

### *Dépense de points*

#### **Edition des chèques de fidélité**

Dès que le solde de compte d'un adhérent atteint 100 points, un chèque de fidélité de 5 € lui est adressé automatiquement dans les sept jours ouvrés par courriel, sous réserve que l'adhérent ait renseigné une adresse courriel valide dans son compte Clients et qu'il ait accepté de recevoir les communications par courriel. 100 points seront en conséquence débités du compte de l'adhérent après utilisation ou expiration du chèque de fidélité.

Sous réserve que son compte présente un nombre de points supérieur à 100, l'adhérent peut demander, en magasin, à bénéficier d'un chèque fidélité de 5 € par tranche de 100 points. Lors de l'utilisation du ou des chèques fidélité, le compte de l'adhérent sera débité du nombre de points correspondants.

#### **Utilisation des chèques de fidélité :**

La validité des chèques fidélité est d'une durée de deux mois à compter de leur date d'émission.

Ils ne sont ni remboursables ni échangeable ni prorogables en cas de non-utilisation pendant leur période de validité.

Ils sont utilisables une seule fois :

- pour un minimum d'achat de 5€ sous réserve de la présentation de la carte du Club Nature & Découvertes.
- en magasin hors Suisse et sur le Site Internet (hors livres, activités, services chèques et cartes cadeaux).

Les chèques fidélités ne sont pas cumulables avec toute offre de remise en cours.

### *Consultations du solde de point*

L'adhérent au Club Nature & Découvertes peut à tout moment consulter son solde de points :

- sans obligation d'achat, sur simple demande en caisse des magasins Nature & Découvertes
- suite à un achat en magasin, en pied du ticket de caisse qui lui sera remis.

- Sur [www.natureetdecouvertes.com](http://www.natureetdecouvertes.com), dans son compte client.
- Par téléphone, en contactant le service relations adhérents au 01 89 20 29 58 (prix d'un appel local).
- Par courriel à l'adresse [contactclient@nature-et-decouvertes.com](mailto:contactclient@nature-et-decouvertes.com).

Comme indiqué au point 3.2.1, le cumul des points des achats réalisés dans le magasin d'Ajaccio, Nevers, Salon de Provence et Saint Briec sera uniquement consultable sur simple demande en caisse dans le magasin d'Ajaccio, Nevers, Salon de Provence et Saint Briec.

#### Chèque anniversaire

Sous réserve d'avoir communiqué sa date de naissance, un chèque de fidélité de 7€ sera adressé aux clients par courriel.

Le chèque anniversaire est valable un mois à compter de sa date d'émission. Les conditions d'utilisations seront communiquées dans le courriel adressé au client.

#### Opérations privilèges

L'adhérent pourra être invité dans l'année à des opérations privilèges lui ouvrant le droit à des promotions dont la nature et le calendrier sont de la seule décision de Nature & Découvertes. Les conditions de l'application de celles-ci ainsi que sa durée seront définies au moment de la communication de l'opération commerciale et seront communiquées à l'adhérent par courriel et/ou par sms et/ou par courrier postal. Seuls les adhérents ayant une carte en cours de validité ou ayant adhéré pendant l'opération privilège considérée pourront prétendre à ce droit.

Sauf mention contraire, lesdites promotions sont non cumulables avec toutes les autres offres en cours dont le chèque de bienvenue de 5€ et le chèque de fidélité de 5 €.

#### Extension de garantie sur les produits de 50€ TTC et plus

Les adhérents porteurs de la carte du Club Nature & Découvertes en cours de validité, sur présentation de leur carte au moment de l'achat, bénéficient d'une extension supplémentaire de deux ans de la garantie légale de conformité présentée ci-après (et dans les conditions générales de vente des produits (hors Marketplace)), valable sur tous les produits d'un prix de vente supérieur à 50 € TTC, à l'exclusion des produits de mobilité urbaine (trottinettes électriques, hoverboard, ...), des pièces détachées et des plantes vivantes.

Pour une souscription en magasin : le Client est invité à conserver le ticket de caisse ou la facture d'achat de son produit ainsi que le mail de confirmation de souscription, l'ensemble formant un tout unique et indivisible formant le contrat stipulé à l'article L217-15 du code de la consommation. Ces documents seront nécessaires afin de bénéficier de l'extension de garantie.

Pour une souscription sur internet : le Client est invité à conserver sa confirmation de commande, la facture d'achat et le bon de livraison, l'ensemble formant un tout unique et

indivisible formant le contrat stipulé à l'article L217-15 du code de la consommation. Ces documents seront nécessaires afin de bénéficier de l'extension de garantie.

La présente extension de garantie ne couvre pas :

- Le remplacement des consommables (batteries, ampoules, fusibles...),
- L'utilisation anormale ou non conforme des produits. A cet égard, le Client se doit de prendre connaissance des notices et recommandations,
- Les pannes liées aux accessoires (câbles d'alimentation...),
- Les défauts et leurs conséquences d'une intervention autre que le fournisseur et/ou le SAV de Nature & Découvertes,
- Les défauts et leurs conséquences liés à l'utilisation non-conforme à l'usage pour lequel le produit est destiné,
- Les défauts et leurs conséquences liés à une négligence et/ou au non-respect des consignes et recommandations d'utilisation,
- Les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure.

Cette garantie commerciale est valable en France, Belgique et Luxembourg. Elle ne peut être mise en œuvre que dans un magasin du pays dans lequel le produit a été acheté.

Exemple : Un produit acheté en Belgique pourra bénéficier de la garantie commerciale, sous réserve des conditions précédemment citées, si l'extension de garantie est mise en œuvre dans un magasin en Belgique. En revanche, il n'est pas possible de se rendre dans un magasin en France pour bénéficier de l'extension de garantie.

#### Garanties légales pour les biens acquis jusqu'au 31 décembre 2021

La présente extension de garantie ne fait pas obstacle à l'application des garanties légales de conformité et des vices cachés.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis de son vendeur;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à 24 mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion où il est de 6 mois.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir votre bien. Il est rappelé que 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 et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

#### Garanties légales pour les biens acquis à compter du 1er janvier 2022

Nature & Découvertes - S.A. à Conseil d'Administration au capital de 57.409.800 € - 11 rue des Etangs Gobert 78000 VERSAILLES RCS Versailles n° 378 702 674 - TVA : FR 933 787 026 74 Téléphone: +33 (0)1.39.56.01.47 – Fax : +33 (0)1.39.56.91.66 – \*Service Clients : tel : 01 89 20 29 58 Courriel : [contactclient@nature-et-decouvertes.com](mailto:contactclient@nature-et-decouvertes.com)

La présente extension de garantie ne fait pas obstacle à l'application des garanties légales de conformité et des vices cachés.

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 porté 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. Pour faire jouer la garantie légale de conformité, les produits doivent nous être retournés ou rapportés en magasin dans l'état dans lequel vous les avez reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, notice...), ainsi qu'une copie de la facture d'achat. Les produits retournés par voie postale doivent l'être dans un emballage permettant un transport dans de bonnes conditions. Dans ce cas les frais de renvoi du produit vous seront remboursés sur la base du tarif facturé et sur présentation des justificatifs.

La réparation du produit du Client dans le cadre de la garantie légale de conformité entraînera une prolongation de 6 mois de ladite garantie.

Lorsque le produit est échangé dans le cadre de la garantie légale de conformité en raison de l'impossibilité pour Nature & Découvertes de pouvoir le réparer dans le délai d'un mois suivant la demande du Client, la garantie du produit de remplacement est alors renouvelée pour une durée de 2 ans. En revanche, lorsque le bien est remplacé à la demande du Client, la garantie légale de conformité ne pourra faire l'objet d'un renouvellement.

Une livraison offerte une fois par an

L'adhérent bénéficie une fois par an :

- SOIT d'une livraison Chronopost en France ;
- OU d'une livraison standard vers la Belgique ;
- OU d'une livraison standard vers le Luxembourg.

Il bénéficie de cet avantage grâce à un code qui lui est communiqué par courriel.

L'adhérent ne peut bénéficier dans le cadre de son adhésion que d'une livraison offerte par an (à partir de la date anniversaire de sa date de souscription au programme de fidélité).

Livraison Chronopost offerte une fois par an en France, non valable pour la livraison hors gabarit et non valable sur les livres (conformément à la réglementation française, les professionnels ne peuvent proposer la livraison gratuite pour les livres neufs).

Offre valable sans minimum d'achat sur natureetdecouvertes.com pour tout adhérent porteur d'une carte en cours de validité, une seule fois par an, uniquement sur les produits vendus et expédiés par nature et découvertes (non valables sur les livraisons hors gabarit, les exclusivités internet, et produits marketplace). Non cumulable avec toute autre offre en cours, chèque de bienvenue, chèques fidélité et anniversaire.

## Informatique et Libertés, protection des données personnelles

La mise en place du Club Nature & Découvertes a fait l'objet d'une déclaration auprès de la C.N.I.L. "Commission Nationale sur l'Informatique et les Libertés" (N° de déclaration : 1216223).

Toutes les données que l'adhérent communique lors de son inscription sont traitées conformément au Règlement n°2016-679 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 conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 pour des finalités liées à la fourniture du service d'adhésion au Club Nature et Découvertes et à l'attribution des récompenses de fidélité.

Conformément à ces dispositions légales, l'adhérent dispose des droits (i) d'accès, (ii) de rectification, (iii) d'effacement, (iv) de limitation, (v) d'opposition et (vi) de portabilité sur ses données. L'adhérent peut faire valoir ses droits en :

- en écrivant à « Club Nature & Découvertes - Service relations adhérents - 11 rue des Etangs Gobert – 78000 Versailles »
- ou en contactant le service client via l'adresse mail : [contactclient@nature-et-decouvertes.com](mailto:contactclient@nature-et-decouvertes.com)

Pour se désabonner des e-lettres, l'adhérent peut également à tout moment cliquer sur le lien de désabonnement prévu à cet effet en bas de chaque e-lettre. Le désabonnement n'est pas effectif immédiatement. Il sera pris en compte dans les 15 jours à date de désabonnement.

Le courriel ainsi que les coordonnées postales des adhérents au Club Nature & Découvertes restent à l'usage des communications exclusives de Nature & Découvertes et Nature & Découvertes s'engage à ne pas les divulguer à des tiers.

En cas de litige vous disposez du droit de saisir une autorité de contrôle. Nature & Découvertes - S.A. à Conseil d'Administration au capital de 57.409.800 € - 11 rue des Etangs Gobert 78000 VERSAILLES RCS Versailles n° 378 702 674 - TVA : FR 933 787 026 74  
Téléphone : +33 (0)1.39.56.01.47 – Fax : +33 (0)1.39.56.91.66 – \*Service Clients : tel : 01 89 20 29 58 Courriel : [contactclient@nature-et-decouvertes.com](mailto:contactclient@nature-et-decouvertes.com) <mailto:contactclient@nature-et-decouvertes.com> (CG n° 01/2020) Toutes les informations concernant les traitements mis en œuvre, les données collectées, les destinataires des données ainsi que les droits dont vous disposez sur vos données sont disponibles dans notre Politique de confidentialité.

## Service Clients – Médiation

Le Service Clients se tient à la disposition de ses adhérents pour toute question à propos des cartes, du Club, des points, d'une activité nature, de sa réservation, ou de l'un de ses avantages, réservations, places gratuites ; ou si l'adhérent souhaite faire part d'une information, ou obtenir un conseil de Nature & Découvertes.

L'adhérent peut le contacter :

- Par téléphone, en contactant le Service Clients au 01 89 20 29 58 (prix d'un appel local).
- Par email à l'adresse [contactclient@nature-et-decouvertes.com](mailto:contactclient@nature-et-decouvertes.com).

Lors de tout appel, l'adhérent devra pouvoir s'identifier à l'aide de son numéro d'adhérent à 13 chiffres.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Nature & Découvertes adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD - BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - <https://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de Nature & Découvertes, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer ici.

Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de Nature & Découvertes, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur :

<http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/>

En cas de souscription en ligne, vous disposez également de la Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges : Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

# ANNEXE 1

## Formulaire de rétractation

À l'attention de.....[le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique] :

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

# ANNEXE 2

## Articles relatifs aux garanties

### **Garantie légale contre les vices cachés**

#### Article 1641 du Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

#### Article 1644 du Code civil

Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

#### Article 1648 alinéa 1 du Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

### **Garantie légale de conformité**

#### **Articles applicables jusqu'au 31 décembre 2021**

#### Ancien article L. 217-4 du code de la consommation

Le vendeur livre 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.

#### Ancien article L. 217-5 du code de la consommation

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

#### Ancien article L217-12 du code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

#### Ancien article L217-16 du code de la consommation

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention

#### **Articles applicables à compter du 1er janvier 2022**

#### **Biens et biens comportant des éléments numériques acquis à compter du 1er janvier 2022**

#### Article L.217-3 du Code de la consommation

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat. Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

#### Article L.217-4 du Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat

#### Article L.217-5 du Code de la consommation

I. En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ; 4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II. Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III. Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat

#### Article L.217-7 du Code de la consommation

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

#### Article L.217-8 du Code de la consommation

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil. Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

#### Article L.217-9 du Code de la consommation

Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

#### Article L.217-10 du Code de la consommation

La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien.

#### Article L.217-12 du Code de la consommation

Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ; 2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

#### Article L.217-13 du Code de la consommation

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur

#### Contenus numériques et services numériques Article L.224-25-13 du Code de la consommation

Le contenu numérique ou le service numérique est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du professionnel au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est fourni avec tous les accessoires, y compris l'emballage, les instructions d'installation, ainsi que l'assistance à la clientèle, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

#### Article L.224-25-14 du Code de la consommation

I.-En plus des critères de conformité prévus au contrat, le contenu numérique ou le service numérique est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un contenu numérique ou d'un service numérique de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques, ou en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le professionnel a présentées au consommateur sous forme de version d'essai ou d'aperçu, avant la conclusion du contrat ;

3° Il est fourni selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° En cas de fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une période donnée, il est fourni sans interruption tout au long de cette période ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec tous les accessoires et les instructions d'installation ainsi que l'assistance à la clientèle, auxquels le consommateur peut légitimement s'attendre ;

6° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 224-25-25 ;

7° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de fonctionnalité, de compatibilité, d'accessibilité, de continuité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des contenus numériques ou des services numériques de même type, eu égard à la nature de ces contenus ou services ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le professionnel, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le professionnel n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées au dernier alinéa du I s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision de contracter.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du contenu numérique ou du service numérique, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

#### Article L.224-25-16 du Code de la consommation

I.-Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de douze mois à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique sont présumés exister au moment de cette fourniture, sauf preuve contraire.

Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une période donnée, la charge de la preuve quant à la question de savoir si le contenu numérique ou le service numérique était conforme au cours de la période contractuelle de fourniture, incombe au professionnel dans le cas d'un défaut de conformité apparaissant au cours de cette période. II.-Le professionnel n'est pas responsable du défaut de conformité s'il démontre que celui-ci est directement imputable à l'incompatibilité entre le contenu numérique ou le service numérique et l'environnement numérique du consommateur, et que le consommateur avait été informé par le

professionnel des exigences techniques de compatibilité de ce contenu ou service avant la conclusion du contrat.

Le consommateur est tenu de coopérer avec le professionnel, dans la mesure de ce qui est raisonnablement possible, nécessaire et le moins intrusif pour lui, afin de déterminer si le défaut de conformité est causé par cette incompatibilité. Dans le cas contraire, la charge de la preuve mentionnée au premier ou au deuxième alinéa du I du présent article, incombe au consommateur à la condition que le consommateur ait été informé de façon claire et compréhensible de son obligation de coopérer avant la conclusion du contrat.

#### Article L.224-25-17 du Code de la consommation

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées dans le présent paragraphe.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le professionnel ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre de la présente sous-section, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions de la présente sous-section sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

#### Article L.224-25-18 du Code de la consommation

En cas de défaut de conformité, le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique aux critères énoncés dans le paragraphe 1 de la présente sous-section.

La mise en conformité a lieu sans frais pour le consommateur, sans retard injustifié suivant la demande de ce dernier et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du contenu numérique ou du service numérique concerné et de l'usage recherché par le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation qu'il a faite du contenu numérique ou du service numérique pendant la période, antérieure à la résolution du contrat, au cours de laquelle ce contenu ou service n'était pas conforme.

#### Article L.224-25-19 du Code de la consommation

Le professionnel peut refuser la mise en conformité si elle s'avère impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, au regard notamment de l'importance du défaut de conformité et de la valeur du contenu numérique ou du service numérique en l'absence de défaut.

Dès lors que ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la mise en conformité sollicitée conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus du professionnel de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité est motivé par écrit ou sur support durable.