

## Conditions générales E-shop

### Généralités

Les présentes conditions générales régissent les ventes en ligne conclues, en Belgique et à l'étranger, par NATNOUCH, inscrite à la BCE sous le n°839583005 et établie 345/021, Rue Saint-Gilles - 4000 Liège, Belgique (ci-après désignée « NATNOUCH ») et ses clients concernant la vente en ligne des créations et produits fournis par NATNOUCH (ci-après les « Produits ») via le site internet [www.natnouch.be](http://www.natnouch.be), le compte Facebook « natnouch illustratrice positive » ou le compte instagram nat\_nouch (ci-après le « Site »).

Les ventes en ligne sont exclusivement régies par les présentes conditions générales. Celles-ci conditions sont disponibles sur le site Internet de NATNOUCH [www.natnouch.be](http://www.natnouch.be). Elles prévalent sur toutes autres conditions générales d'achat ou de vente.

NATNOUCH peut être contactée par les moyens et aux coordonnées suivants :

E-mail : [info@natnouch.be](mailto:info@natnouch.be)

### Formation du contrat

Le contrat est formé par la réception par NATNOUCH d'une commande émise par le client au terme du processus de commande mis à disposition du client par NATNOUCH sur le Site, pour autant que la commande ait été confirmée par NATNOUCH au client par l'envoi d'une confirmation de commande par courrier électronique à l'adresse de courrier électronique renseignée par le client au cours du processus de commande.

En cochant la case « J'ai lu et j'accepte les présentes conditions générales », le client est tenu par les engagements que les Informations légales et les conditions générales contiennent et reconnaît qu'il en a pris connaissance et qu'elles lui sont opposables.

NATNOUCH est autorisée à suspendre l'exécution du contrat jusqu'à la réception effective du paiement intégral de la commande par le client.

Sans préjudice de l'article 4 et sauf accord en sens contraire de NATNOUCH, aucune commande ne peut être modifiée ou annulée.

NATNOUCH se réserve le droit d'annuler une commande de Produits si ceux-ci ne sont plus disponibles ou pour d'autres motifs sérieux et légitimes qui seront indiqués au client. Dans ce cas, NATNOUCH prendra l'initiative d'informer le client aux coordonnées fournies lors de la commande et de rembourser au client l'intégralité des sommes qu'il a versées.

Les caractéristiques essentielles des Produits qui font l'objet de la commande sont décrites par NATNOUCH sur le Site au moment de la commande.

Les photographies n'ont toutefois qu'une valeur indicative ; en outre, les Produits livrés peuvent présenter des différences mineures par rapport à la description qui en est faite par NATNOUCH ou à l'usage prévisible auquel le client le destine. Enfin, le client reconnaît que NATNOUCH ne peut être tenu responsable en cas de non-conformité des Produits commandés à un usage anormal ou non prévisible auquel le client les destinerait.

### **Exécution et expédition des commandes**

NATNOUCH s'engage à livrer les Produits dans un délai maximum de 15 jours ouvrables, sauf conditions particulières mentionnées sur le Site et pour autant que NATNOUCH ait réceptionné le paiement de la commande. Si, en raison de l'état des stocks de Produits, la livraison ne peut pas être effectuée dans ce délai, NATNOUCH prendra contact avec le client et conviendra avec lui d'un autre délai de livraison acceptable.

Les Produits et service commandés sont livrés au lieu de livraison convenu avec le client au terme du processus de commande décrit à l'article 2.1. Les frais de livraison sont à charge du client et sont détaillés au moment de la commande.

Si NATNOUCH n'a pas mis la commande à disposition du client dans les délais visés au paragraphe précédent, le client a le droit de notifier à NATNOUCH qu'il annule sa commande. En cas d'annulation valable par le client, NATNOUCH remboursera au client toutes les sommes versées par celui-ci en paiement de la commande annulée, au plus tard trente jours après la réception de la notification d'annulation.

NATNOUCH supporte les risques liés à la livraison des Produits et services commandés jusqu'au lieu de livraison convenu. Le client est tenu de vérifier que les Produits et services livrés sont conformes à sa commande. Aucune plainte du client de ce chef ne sera recevable si elle n'est pas signalée dans les 24 heures de la livraison.

### **Droit de rétractation**

Le client a le droit de notifier à NATNOUCH qu'il renonce à l'achat, sans pénalités et sans indication de motif, dans les 14 jours calendrier à dater du lendemain du jour de la livraison des Produits et services commandés.

Par exception, le client ne dispose pas du droit de renoncer à l'achat si la commande porte sur :

Des Produits qui ont été fournis sur support numérique par NATNOUCH et utilisés par le client avant l'expiration du délai de rétractation ;

Des Produits faits sur mesure, ou personnalisés selon les instructions du client ;

Des Produits qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

**Le client reconnaît avoir été informé et accepte qu'il ne dispose PAS d'un droit de rétractation dans les cas précités.**

La notification par le client de son souhait d'exercer son droit de rétractation doit être communiquée par écrit, selon les modalités communiquées par NATNOUCH sur le Site. **[insérer lien]**

Le client qui exerce son droit de rétractation s'engage à se conformer aux instructions de NATNOUCH relatives aux modalités de réexpédition des achats auquel il renonce. Le client supporte les frais et les risques de l'expédition, à moins qu'il ne prouve que les Produits livrés n'étaient pas conformes à sa commande ; dans ce cas, NATNOUCH supportera les frais de réexpédition. En cas d'exercice par le client de son droit de rétractation, NATNOUCH rembourse au client le prix payé pour les Produits en cause au plus tard trente jours après la bonne réception par NATNOUCH des Produits expédiés par le client.

NATNOUCH se réserve le droit de refuser le renvoi des Produits et/ou le remboursement du prix si les Produits réexpédiés par le client ont été endommagés. Si les Produits réexpédiés ont subi une détérioration mineure, NATNOUCH retiendra une partie du prix au prorata de la détérioration subie.

### **Prix et paiements**

Le prix des Produits est le prix affiché par NATNOUCH sur le Site à la date de la commande. Les prix affichés incluent la TVA, ainsi que tous frais de livraison généralement quelconque, en ce compris les frais relatifs à la préparation du colis éventuel.

Le client est tenu de payer le prix des Produits commandés au moment de la commande. Les paiements peuvent être effectués par carte de crédit ou par tous moyens de paiement électroniques proposés par NATNOUCH sur le Site lors de la commande. NATNOUCH se réserve le droit de ne pas accepter certains moyens de paiement électroniques.

Les opérations de paiement en ligne sont effectuées par les services du partenaire de NATNOUCH, c'est-à-dire STRIPE.COM; le client est informé que NATNOUCH n'intervient en aucune manière dans ces opérations de paiement en ligne, qui sont exclusivement sous le contrôle du partenaire de NATNOUCH ; NATNOUCH décline par conséquent toute responsabilité en cas d'indisponibilité ou de défectuosité du service de paiement en ligne de son partenaire.

### **Garanties**

NATNOUCH garantit que les Produits commandés par le client sont conformes à un usage normal et prévisibles. Le client s'oblige à vérifier lors de la livraison que la totalité de sa commande lui a été livrée ; dans la négative, il s'oblige à en informer NATNOUCH dans les 24 heures de la réception de sa commande.

La garantie de conformité des Produits et services livrés est la garantie légale, à l'exclusion de toute autre garantie commerciale.

La durée de la garantie de conformité est de deux ans à partir de la livraison du produit. Si le défaut de conformité apparaît plus de 6 mois après la livraison du bien, le client est tenu de prouver que ce défaut existait au moment de la livraison. Le client doit signaler à NATNOUCH tout défaut de conformité immédiatement et au plus tard deux mois après l'apparition de ce défaut, sous peine de déchéance de la garantie de conformité. La preuve du moment de l'apparition du défaut de conformité incombe au client.

En cas de défaut de conformité, NATNOUCH procédera, à son choix, à la réparation ou au remplacement des Produits non conformes. Si le remplacement par un produit identique est impossible ou disproportionné, le Produit défectueux sera remplacé par un Produit fonctionnellement équivalent.

Si tant le remplacement que la réparation des Produits défectueux sont impossibles ou imposent à NATNOUCH des frais ou des désagréments disproportionnés, NATNOUCH aura la possibilité de rembourser au client le prix des Produits concernés (sous déduction d'une compensation du chef de l'usage que le client a eu du bien depuis sa livraison, à l'exclusion de toute autre indemnité ou compensation).

Le client notifiera les défauts de conformités et procédera au renvoi des Produits défectueux conformément aux instructions communiquées par NATNOUCH. Les frais de renvoi sont pris en charge par NATNOUCH, pour autant que lesdites instructions aient été respectées par le client.

S'il apparaît que les Produits renvoyés par le client ne sont pas défectueux, que les défauts reprochés n'existaient pas au moment de la livraison des Produits ou que les défauts reprochés ont été causés par le fait du client, par l'usure normale, par un défaut d'entretien ou de précaution ou par un usage contraire aux instructions d'utilisation ou inapproprié, NATNOUCH sera autorisée à :

Soit inviter le client à récupérer ses biens dans leur état actuel. Dans ce cas, le client procédera à la récupération à ses frais ;

Soit proposer au client de procéder à la réimpression des biens défectueux, aux frais du client. Dans ce cas, NATNOUCH enverra au client un devis pour la réimpression et procédera à celle-ci après acceptation du devis par le client. NATNOUCH peut exiger du client un paiement anticipé pour tout ou partie des travaux de réimpression.

### **Limitation de responsabilité**

En cas d'inexécution fautive dans son chef, la responsabilité de NATNOUCH est limitée aux dommages directs et prévisibles, pour autant que ceux-ci soient prouvés par le client. Toute autre responsabilité de NATNOUCH est exclue.

En particulier, NATNOUCH ne sera en aucun cas responsable des dommages indirects tels que pertes économiques et financières, pertes de bénéfices escomptés ou d'économies espérées, pertes de clientèle, d'image, de données, de chances.

En tout état de cause, la responsabilité totale de NATNOUCH au titre du présent contrat sera limitée à un montant égal au montant de la commande du client.

### **Force majeure**

NATNOUCH n'est pas tenu d'exécuter ses obligations en cas de force majeure, ce qui inclut par exemple les catastrophes naturelles, les actes et ordres des autorités publiques, les actes de terrorisme ou de guerre, l'indisponibilité des réseaux électriques ou des services de télécommunication, la défaillance d'un fournisseur ou partenaire, les accidents et maladies, ainsi que tout autre événement qui n'était pas raisonnablement prévisible et surmontable pour NATNOUCH.

En cas de force majeure, les obligations de NATNOUCH sont suspendues jusqu'à la disparition des circonstances empêchant leur exécution. Si l'état de force majeure dure plus de 30 jours, chacune des parties a le droit de terminer le contrat en avertissant l'autre partie. Le cas échéant, le client sera remboursé des paiements effectués, à l'exclusion de toute autre indemnité ou compensation.

### Utilisation du Site

Le client qui passe une commande en ligne à NATNOUCH s'engage à se conformer aux Mentions légales et conditions d'utilisation du Site de NATNOUCH publiée ici [\[insérer link\]](#), aux présentes conditions de vente [\[insérer link\]](#).

Sans préjudice des obligations mises à charge du Client dans les Informations légales et la Privacy policy visée à l'article 9.1, le Client s'engage à faire usage des Produits et services fournis par NATNOUCH :

- conformément à la loi ;
- en bon père de famille.

### Traitement de données à caractère personnel

Lors de l'inscription du client sur le Site de NATNOUCH, NATNOUCH collectera et traitera des données à caractère personnel le concernant, aux fins d'exécution de la commande et conformément à la loi.

### Dispositions générales

1. **Disponibilité et mise à jour des conditions générales.** Les conditions générales de vente sont disponibles en vue de leur téléchargement à l'adresse web : [\\*\\*\\*\\*\\*  
\(insérer lien\)](#). NATNOUCH se réserve le droit de les modifier unilatéralement afin de tenir compte, notamment, d'éventuelles évolutions législatives ou de besoins propres ; dans ce cas, les nouvelles conditions générales seront applicables à toutes commandes réalisées par le client après la mise en ligne de ces nouvelles conditions générales.
2. **Non-renonciation.** Le fait pour NATNOUCH ou le client de ne pas se prévaloir d'un manquement à l'une quelconque des obligations ne peut pas être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.
3. **Non-validité partielle.** Si l'une des clauses des conditions générales de vente est déclarée nulle en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, elle sera réputée non écrite ; les autres clauses demeureront valables et conserveront toutefois toute leur force obligatoire et leur portée. NATNOUCH et le client pourront le cas échéant d'un commun accord convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées par voie d'avenant.
4. **Titres.** En cas de difficultés d'interprétation entre l'un quelconque des titres et l'une quelconque des clauses, les clauses prévalent sur les titres.
5. **Capacité – pouvoirs.** NATNOUCH et le client garantissent avoir la pleine capacité de conclure le contrat et d'être liée par toutes ses dispositions.
6. **Doit applicable – juridiction compétente.** Les conditions générales de vente sont régies par le droit belge. Les cours et tribunaux belges de l'arrondissement judiciaire de Liège sont seuls compétents pour connaître de tout litige concernant la formation,

l'interprétation et l'exécution du Contrat. Le client renonce, quel que soit son lieu de domicile ou de résidence, à contester le droit applicable ainsi que la compétence matérielle et territoriale du juge désigné compétent.