

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conditions Générales de Vente – dernière mise à jour le 04/10/2022

NATURA Europa SAS (ci-après dénommée « NATURA ») est une société par actions simplifiée au capital de 5 984 830 Euros, dont le siège social est sis 51 rue Le Peletier, 75009 Paris, France, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 453 986 994 et dont le numéro d'identification TVA est FR96453986994.

Les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées les « CGV ») régissent l'ensemble des relations entre NATURA et toute personne qui procède à l'achat de produits mis en vente par NATURA sur le présent site web pour leur usage personnel.

Il est précisé que les présentes CGV s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions et, notamment, des conditions générales de vente en vigueur pour les ventes réalisées dans les magasins et boutiques de NATURA.

Toute personne visitant le présent site web est libre d'imprimer ou [télécharger](#) les présentes CGV, à condition toutefois de ne pas les modifier.

Article 1. Objet

Les présentes CGV régissent la vente et l'offre de vente de produits, par NATURA, exclusivement effectuées à partir du présent site web notamment accessible à l'adresse suivante : www.naturabrasil.fr ou www.naturabrasil.com (ci-après dénommé le « Site »).

Dans le cadre des présentes CGV, les termes « Produit » ou « Produits » font référence au(x) produit(s) proposé(s) à la vente sur le Site.

Le client (ci-après dénommé le « Client ») est toute personne qui visite une ou plusieurs pages web du Site, qu'elle ait initié ou non un processus d'achat sur le présent Site.

Le Client doit avoir la pleine capacité juridique et être majeur.

Lorsque le Client passe commande d'un Produit auprès de NATURA sur le Site et qu'il coche la case « J'accepte les conditions de vente », il reconnaît avoir préalablement pris connaissance des présentes CGV et les accepter sans restriction. Ces CGV, ainsi acceptées, seront seules applicables s'agissant des commandes passées via le Site, quel(s) que soi(en)t le ou les Produit(s) achetés par le Client.

NATURA se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV en publiant une nouvelle version de ces dernières sur le Site.

Article 2. Conditions particulières de vente

Le Client reconnaît avoir pris connaissance, au moment de chaque passation de commande, des conditions particulières de vente énoncées sur son écran (dénomination, prix, composants, poids, quantité, couleur, particularités des Produits) et déclare expressément les accepter sans réserve.

La passation d'une commande et sa confirmation matérialisent l'acceptation pleine et entière, par le Client, des présentes CGV ainsi que des conditions particulières de vente seules applicables à la commande.

Article 3. Offre

Les offres de Produits faites par NATURA sur le Site sont valables tant que les Produits sont présents sur le Site et dans la limite des stocks disponibles

Article 4. Caractéristiques essentielles des Produits

NATURA invite le Client à se reporter au descriptif de chaque Produit sur le Site pour en connaître les caractéristiques précises. En cas de doute ou si le Client souhaite des renseignements complémentaires, il peut contacter NATURA par email à l'adresse contact@naturabrasil.fr et/ou par téléphone au +33(0)1 84 16 34 15.

Les différences entre les photographies et les Produits ne peuvent être que des différences minimales et ne portent pas sur les caractéristiques essentielles des Produits.

En cas d'erreur manifeste entre les caractéristiques d'un Produit et sa représentation et/ou les conditions de la vente, le Client s'engage à contacter NATURA par email à l'adresse contact@naturabrasil.fr et/ou par téléphone au +33(0)1 84 16 34 15 afin de l'informer de ladite erreur manifeste. NATURA s'engage à corriger lesdites erreurs dès qu'elles sont portées à sa connaissance.

Sur les pages du Site présentant les Produits et sur les bons de commandes et factures présentés et/ou adressés au Client, les prix sont indiqués Toutes Taxes Comprises en euros en tenant compte du taux de la T.V.A. applicable au jour de la commande.

NATURA se réserve le droit, ce que le Client accepte, de modifier ses prix à tout moment. Les Produits seront en tout état de cause facturés sur la base des tarifs mentionnés sur le Site au moment de la validation définitive de la commande.

Toutes les commandes, quel que soit leur pays d'origine, sont payables en euros. Tous frais, notamment financiers, afférents à la conversion en euros de la monnaie dans laquelle est tenu le compte bancaire du Client débité pour la transaction, sont à la charge exclusive du Client.

Sur les pages du Site présentant les Produits, les prix indiqués ne comprennent pas les frais de livraison qui sont facturés en sus et sont précisés au Client préalablement à la validation définitive de sa commande. Le Client peut également consulter la rubrique FAQ « Quels sont les coûts et délais de livraison? ».

Les prix des Produits et les frais de livraison ne sont pas négociables.

Le prix de chaque commande, en ce y compris les frais de livraison, est payable comptant à la prise de commande ; NATURA n'accorde aucun crédit.

Article 5. Enregistrement et validation d'une commande

Le Client accepte expressément que les systèmes d'enregistrement automatiques de NATURA soient considérés comme valant preuve, de la nature, du contenu, du prix et de la date de la commande.

5.1. Navigation à l'intérieur du Site

Le Client peut prendre connaissance des différents Produits. Le Client peut naviguer librement sur les différentes pages du Site, sans pour autant être engagé au titre d'une commande.

Sur la page d'accueil du site, le Client est informé des moyens de paiement acceptés par NATURA, des restrictions de livraisons et peut également consulter le formulaire type de rétractation.

5.2. Enregistrement d'une commande

5.2.1 Choix des Produits

Pour passer commande, le Client sélectionne les différents Produits qu'il souhaite acheter en cliquant sur leur fiche. Il indique le nombre de produits souhaités (dans la limite susmentionnée de 10) et clique sur le bouton « Ajouter au panier ».

Chaque nouvel ajout dans son panier est indiqué au Client dans le récapitulatif de sa commande.

Le Client peut, à tout moment :

- obtenir un récapitulatif des Produits qu'il a sélectionnés en cliquant sur l'icône « Panier » accessible en haut à droite de l'écran,
- modifier ou supprimer tout ou partie de sa commande ainsi récapitulée (en cas de modification, les nouvelles informations s'affichent au fur et à mesure des changements).

Lorsque le Client est sur la page « Panier », il peut :

- poursuivre sa sélection de Produits en naviguant sur le site
- ou bien, si la liste qui lui est présentée correspond bien aux Produits qu'il souhaite acheter, terminer sa sélection de Produits et les commander en cliquant sur « Commander ».

5.2.2 Identification du Client

Le Client doit alors :

- s'identifier en indiquant ses login et mot de passe (en cas d'oubli ou de perte, le Client doit cliquer sur « Oubli de votre mot de passe »).
- s'il n'a pas de compte, le créer en cliquant sur « Créer un compte ».

L'e-mail du client sert de « login ». En revanche, le Client choisit, seul, son mot de passe. Le Client reçoit un e-mail de confirmation de son inscription.

Il est fortement recommandé de ne pas choisir un mot de passe constituant un mot courant, mais d'alterner chiffres, lettres et caractères spéciaux. Il appartient au Client de modifier régulièrement son mot de passe, sur la page « Mon compte ».

Le Client est seul responsable de son mot de passe et de l'usage qu'il en fait. Il s'engage expressément à le conserver par devers lui et à ne le communiquer sous aucun prétexte à qui que ce soit.

En conséquence, le Client reconnaît expressément que la saisie de tout identifiant vaut preuve de son identité et manifeste son consentement.

Le Client peut accéder à tout moment aux informations le concernant en cliquant sur « Mon compte ». Il lui appartient de mettre à jour les informations présentes sur cette page le concernant et de vérifier leur véracité à la passation de chaque commande. NATURA met en œuvre ses meilleurs efforts pour assurer la protection des données relatives à ses clients et assure, en la matière, un degré de sécurité conforme

aux normes et usages en vigueur. Pour plus d'informations sur la politique de vie privée, le Client peut consulter la politique de [vie privée](#) de NATURA.

5.2.3 Validation de la commande

Pour finaliser le processus de commande, le Client doit remplir le formulaire de commande. Il appartient au Client de le remplir intégralement et avec exactitude. Les champs marqués d'une étoile sont obligatoires. Le Client doit :

- choisir son mode de livraison. Les frais de livraison sont spécifiés sur cette page.
- compléter son adresse de livraison et de facturation. L'adresse de livraison est par défaut celle de facturation, elle peut toutefois être différente (cas de cadeaux notamment) ;
- compléter les données relatives à sa carte bancaire en vue du paiement ;
- prendre connaissance des présentes CGV en cliquant sur le lien prévu à cet effet et les accepter en cochant la case « J'accepte les conditions de vente » ;

Le Client ne peut finaliser le processus de commande s'il ne coche pas la case « J'accepte les conditions de vente ».

Une fois la lecture des CGV effectuée et la case cochée, le Client doit vérifier le récapitulatif de la commande présentant la nature, la quantité et le prix TTC des Produits sélectionnés par le Client, les frais de livraison, ainsi que le montant total TTC de la commande, le montant de la TVA, les coordonnées du Client et l'adresse de livraison et de facturation.

Si nécessaire, le Client peut modifier sa commande et/ou les informations concernant l'adresse de facturation et/ou de livraison en utilisant les fonctionnalités retour de son navigateur.

Une fois cette vérification terminée, le Client doit cliquer sur « Confirmer paiement » pour valider définitivement sa commande.

5.3. Confirmation de la commande

Une fois le processus de paiement achevé, le Client est dirigé vers une page affichant le récapitulatif de la commande. Le Client peut imprimer cette page.

Un e-mail de confirmation de la commande, présentant le récapitulatif susmentionné, le numéro de commande et comprenant un lien vers le formulaire de rétractation, est adressé au Client.

Le Client peut également consulter le récapitulatif de la commande sur son compte dans l'onglet «Historique des Achats»

Sans préjudice de l'application des stipulations de l'article 7, la vente est réputée parfaite dès la validation du paiement auprès d'INGENICO E-COMMERCE SOLUTIONS/OGONE/BNP PARIBAS.

Toutefois, NATURA se réserve le droit de ne pas confirmer une commande pour un motif valable et, notamment, pour des motifs liés à l'approvisionnement des Produits, l'impossibilité de donner une suite à la commande reçue (illisible, etc.), une commande anormale ou un problème prévisible concernant la livraison à effectuer. NATURA en informera immédiatement le Client par tout moyen.

5.4. Limitations propres à chaque commande

Le Client est responsable de toute utilisation qui pourrait être faite des Produits achetés sur le Site. Les Produits sont destinés à une utilisation personnelle du Client, sans aucun rapport direct avec l'activité professionnelle de celui-ci.

Pour limiter les risques de fraude, le montant maximum autorisé pour une commande est limité à 500 euros TTC. Au-dessus de ce montant, le Client devra contacter NATURA par email à l'adresse contact@naturabrasil.fr et/ou par téléphone au +33 (0)1 84 16 34 15 afin de pouvoir faire enregistrer sa commande. A défaut, toute commande supérieure à ce montant ne sera pas prise en compte et ne liera pas NATURA.

Pour limiter les risques de fraude, tout Produit peut faire l'objet d'une commande dans la limite de 10 articles identiques par commande.

Article 6. Livraison

6.1. Disponibilité par pays

Les Produits commandés par le Client seront livrés dans les états suivants : France métropolitaine (Corse et Monaco inclus), Belgique, Royaume-Uni, Irlande, Luxembourg et Suisse uniquement. Aucune expédition ne sera effectuée en dehors de ces états.

Pour accéder aux modalités et frais de livraison pour ces différents pays, nous vous invitons à consulter la rubrique FAQ « [Quels sont les coûts et délais de livraison ?](#) »

Les délais indiqués dans la rubrique sont des délais moyens habituels et correspondent aux délais de traitement et de livraison des commandes. Le délai maximum de livraison est de 30 jours ouvrés à compter de la confirmation de la commande.

Lorsque vous passez commande pour une livraison hors de France, vous êtes seul responsable du respect de toutes les lois et règlements du pays dans lequel vous recevez les produits, ainsi que du paiement des éventuels droits de douanes. NATURA décline toute responsabilité dans l'hypothèse où l'article livré ne respecterait pas la législation du pays de livraison.

6.2. Indisponibilité des Produits.

Les offres de Produits et de prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site, dans la limite des stocks disponibles.

Pour les Produits non stockés dans les entrepôts de NATURA ou ceux de ses prestataires, les offres faites sur le Site sont valables sous réserve de disponibilité chez ses fournisseurs.

En cas d'indisponibilité de l'un des Produits, le Client en sera informé au plus tôt. Cette information lui sera notifiée, dans la mesure du possible, lors de l'établissement de sa commande par voie d'affichage sur la page web.

Toutefois, en dépit du soin que NATURA apporte à la gestion de ses stocks et des moyens qu'elle a mis en œuvre à cette fin, des erreurs peuvent exceptionnellement être mentionnées sur l'état de ses stocks. Dans ce cas, NATURA informera le Client, par mail ou par courrier, de l'indisponibilité du ou des Produits concernés dans les meilleurs délais, soit postérieurement à la validation de sa commande, mais antérieurement à la livraison.

NATURA fera alors le nécessaire pour rembourser le(s) prix du (des) Produit(s) indisponible(s). Le compte bancaire correspondant aux coordonnées de la carte de crédit donnée au moment de la commande sera alors crédité du trop versé.

6.3. Modalités de livraison

Un e-mail est envoyé au Client lors de la remise de la commande au transporteur. Cet e-mail contient le numéro de suivi du colis chez le transporteur permettant au Client de s'informer sur la date de livraison.

NATURA s'engage à faire ses meilleurs efforts pour que la commande soit livrée, au plus tard à la date limite de livraison indiquée lors de la validation de la commande par le Client. Les samedis, dimanches et

jours fériés ne sont pas considérés comme étant des jours ouvrés. Les jours fériés sont ceux du calendrier français.

En cas d'articles livrables à des dates différentes compte tenu de leur disponibilité, la date limite de livraison est basée sur la date la plus lointaine. NATURA se réserve toutefois la possibilité de fractionner les livraisons. La participation aux frais de traitement et d'expédition ne sera facturée que pour un seul envoi.

Le Client est invité à consulter régulièrement le suivi de sa commande et à contacter le service client de NATURA pour toute question ou en cas de problème relatif à la livraison de sa commande à contact@naturabrasil.fr ou par téléphone au +33 (0)1 84 16 34 15.

6.4. Retard de livraison

En cas de retard de livraison, c'est-à-dire le dépassement de la date de livraison maximale indiquée lors de la commande, le Client est invité à signaler ce retard sans délai à NATURA BRASIL par email à l'adresse contact@naturabrasil.fr et/ou par téléphone au +33 (0)1 84 16 34 15.

NATURA fera ses meilleurs efforts pour résoudre cette difficulté et procéder à la livraison. NATURA pourra notamment effectuer une enquête auprès du transporteur et indiquer au consommateur à quelle date la commande pourra être acheminée au lieu de livraison. Si la commande est perdue, NATURA contactera le Client pour proposer soit une réexpédition de la commande, soit le remboursement sur le compte bancaire correspondant à la carte de crédit utilisée lors du paiement.

En tout état de cause, en cas de retard de livraison (livraison excédant 30 jours) le Client a le droit de demander l'annulation de sa commande en s'adressant au service client NATURA par email à l'adresse contact@naturabrasil.fr et/ou par téléphone au +33 (0)1 84 16 34 15. NATURA remboursera au Client, dans un délai maximum de quatorze (14) jours, la somme correspondant à cette commande (Prix des Produits et frais d'envoi). Le compte bancaire correspondant aux coordonnées de la carte de crédit donnée au moment de la commande sera alors crédité du montant de la commande.

6.5. Réception

La livraison est réputée effectuée dès mise à disposition de la commande par le transporteur auprès du Client.

Il appartient au Client de contrôler la conformité et l'intégrité de sa commande et ceci dès réception de la commande. Les éventuelles réserves relevées lors de la livraison (colis endommagé) pourront être signalées par le Client auprès du transporteur au moment de la livraison.

Toutes ces anomalies et réserves devront être notifiées en parallèle au service client de NATURA. A la réception des réserves, le service Client de NATURA échangera ou remboursera les Produits s'ils ne sont pas conformes à la commande en raison aux dommages subis pendant le transport.

6.6. Conformité de la livraison-Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés

Malgré tout le soin apporté par NATURA dans la préparation des colis, il se peut qu'un Produit soit non-conforme à la commande ou présente un vice apparent ou un vice caché.

Conformément à la loi, le Client bénéficie de des garanties légales de conformité (Code de la Consommation art. L211-4 et suivants) et la garantie contre les vices cachés (Code Civil art. 1641 et suivants) permettant au consommateur de renvoyer les produits livrés non conforme ou défectueux. Les dispositions légales pertinentes de ces deux garanties sont reproduites ci-dessous pour la parfaite information du Client sur leurs conditions de mise en œuvre et leurs contenus respectifs.

- Code de la Consommation - Article L211-4 : Le vendeur est tenu de livrer 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.

- Code de la Consommation - Article L211-5 : Pour être conforme au contrat, le bien doit :
1^o Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle; présenter 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^o Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

- Code de la Consommation - Article L211-12 : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

- Code Civil - Article 1641 : 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.

- Code Civil - Article 1648 alinéa 1er : 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.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir en garantie légale de conformité, indépendamment de la garantie commerciale éventuelle. En cas de défaut de conformité du bien, il peut choisir entre son remplacement ou sa réparation, sauf coût manifestement excessif de cette dernière. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien. Si le consommateur met en œuvre la garantie contre les défauts cachés (art. 1641 du Code Civil), il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente (art. 1644 du Code Civil).

Sans préjudice des droits dont le Client dispose en vertu de ces deux garanties, si le Client découvre une non-conformité ou un vice, il peut contacter le service client de NATURA dans un délai de huit (8) jours ouvrables pour faire état de sa demande d'échange ou de remboursement. Le Client est invité à joindre toutes pièces utiles à l'appui de sa demande.

Après avoir accusé réception de cette demande, et l'avoir examiné, le service client de NATURA pourra accepter la demande du Client si NATURA estime que les conditions de sa responsabilité sont remplies, ou la refuser si elle conclue que les conditions de sa responsabilité ne sont pas remplies.

En cas d'acceptation de la demande d'échange du Produit par NATURA, le Client devra alors renvoyer les Produits à NATURA. Les frais de retour seront pris en charge par NATURA et le service client de NATURA transmettra au Client une étiquette de retour à cet effet.

En cas de remboursement, la somme correspondante sera créditée dans un délai maximum de 30 (trente) jours, sur le compte bancaire correspondant aux coordonnées de la carte de crédit donnée au moment de la commande.

Cette procédure amiable ne prive pas les Clients de leurs droits au titre de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés, dont les dispositions pertinentes sont reproduites ci-dessus.

Article 7. Droit de rétractation

Le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision. Le délai court à compter du jour de la réception des Produits par le Client ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui. Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs Produits livrés séparément, le délai de quatorze jours court à compter du jour de la réception du dernier Produit.

Pour exercer ce droit, le Client doit notifier à NATURA - Service Client - 51 rue Le Peletier – 75009 Paris ou par e-mail : contact@naturabrasil.fr en lui adressant, avant l'expiration du délai prévu le formulaire de rétractation (téléchargeable ICI) ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le Client devra retourner l'ensemble de la commande à l'adresse suivante NATURA - Service Retours – 51 rue Le Peletier – 75009 Paris sans retard excessif et, au plus tard dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. Le Client prend à sa charge les coûts directs de renvoi des Produits.

La responsabilité Client ne sera engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des Produits. De plus, en application de l'article L.121-21-8 alinéa 5 du Code de la consommation, et par exception aux informations mentionnées ci-dessus, le Client est informé du fait que le droit de rétractation ne peut être exercé dans le cas où les Produits ont été descellés par le Client après la livraison pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, NATURA remboursera la totalité des paiements reçus du Client, y compris les frais de livraison (à l'exclusion des frais supplémentaires si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par NATURA), sans retard justifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter du jour où NATURA a été informé de la décision du Client de se rétracter. NATURA pourra différer le remboursement jusqu'à récupération des Produits et

Cadeaux ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition de ces Produits et Cadeaux, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

NATURA effectuera le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour utiliser un autre moyen de paiement. Le remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

Article 8. Paiement

Le prix facturé au Client est le prix indiqué sur la confirmation de la commande validée par le Client.

Il est précisé que le paiement doit être effectué par carte bancaire et qu'il implique un débit immédiat.

Il est également précisé que le règlement se fait dans un environnement sécurisé sur les serveurs de nos prestataires, OGONE/BNP PARIBAS.

En conséquence, le Client doit disposer d'une carte bancaire (Réseaux Carte Bleue, Visa, Mastercard, Eurocard) dont la validité sera vérifiée et confirmée par le serveur monétique d'OGONE/BNP PARIBAS.

Lors de la saisie des données de la Carte Bancaire, le Client entrera son numéro de carte et la date d'expiration de celle-ci ainsi que, éventuellement, le numéro de contrôle. (Le numéro de contrôle est le numéro qui figure au dos de la carte bancaire du Client).

Il est précisé que les détails de la carte bancaire font l'objet d'une sécurisation par cryptage S.S.L. (Secure Socket Layer) de manière à protéger le plus efficacement possible toutes les données liées aux moyens de paiement, et que les données de la carte bancaire du Client ne seront pas stockées sur le système informatique de NATURA. Elles sont donc supprimées une fois la commande réalisée.

Pour plus d'information sur la gestion des données personnelles, le Client est invité à consulter la politique de [vie privée](#) de NATURA.

NATURA se réserve le droit de refuser toute commande ou toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire des organismes bancaires et/ou de demande de livraison en dehors des pays mentionnés à l'article 6.

NATURA se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute commande et/ou livraison en cas de défaut de paiement du Client, d'incident de paiement et/ou de fraude dans l'utilisation du site ou du moyen de paiement choisi par le Client.

Dans le cadre du contrôle des commandes, NATURA peut être amené à contacter le Client par tous moyens, en vue de la validation d'une commande et pourra, le cas échéant, demander tout pièce justificative jugée utile (relative à l'identité, et/ou au domicile et/ou au moyen de paiement utilisé). Le Client devra fournir les justificatifs requis dans les 15 jours ouvrés à réception de la demande de NATURA. Le Client est informé que le retard, le défaut ou le refus de transmettre les justificatifs demandés entrainera l'annulation de la commande par NATURA. A réception des justificatifs et en cas de confirmation de la commande par NATURA, le délai de transmission des pièces sollicitées par le Client décalera d'autant la livraison du(es) Produit(s).

Article 9. Interruption de service

Le Site est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sauf cas de force majeure ou événement hors du contrôle de NATURA. NATURA peut être amenée à interrompre l'accès à tout ou partie du Site de façon temporaire pour des raisons de maintenance visant le bon fonctionnement du Site, sans donner droit à une quelconque indemnité pour le Client.

En outre, le Client déclare avoir conscience de la complexité des réseaux mondiaux, de l'inégalité des capacités des différents sous-réseaux, de l'afflux à certaines heures des utilisateurs et des différents « goulots d'étranglement » à certains endroits de l'Internet. Les protocoles actuels de transmission via Internet ne permettant pas d'assurer de manière certaine et continue la bonne réception des messages et l'intégrité des documents transmis, la responsabilité de NATURA ne pourra être recherchée en cas de mauvaise transmission due à une défaillance ou à un dysfonctionnement de ces réseaux de transmission.

Article 10. Force majeure

NATURA ne sera pas tenue responsable pour tout défaut, retard ou inexécution de ses obligations au titre des CGV, lorsque ce défaut, ce retard ou cette inexécution est lié à un cas de force majeure telle qu'habituellement définie par la jurisprudence française.

Article 11. Données Personnelles

Le Client est informé que la passation de commandes de Produits donne lieu, pour NATURA, à la collecte et au traitement automatisé d'informations nominatives le concernant, dont l'utilisation est soumise aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés telle

que modifiée par la loi n° 2004- 801 du 6 août 2004. Les informations accompagnées d'une étoile sont obligatoires pour la validation de l'inscription du Client ou toute opération pour laquelle des informations lui sont demandées. Le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant ainsi que d'un droit d'opposition pour motif légitime au traitement des informations le concernant, en adressant un courrier électronique à l'adresse suivante contact@naturabrasil.fr.

De plus amples informations sur la gestion des données personnelles figurent dans la politique de vie privée de NATURA, que le Client est invité [à consulter](#).

Article 12. Droit applicable - Médiation

Les présentes CGV sont soumises au droit français. L'offre de Produits, les CGV et les conditions particulières sont rédigées en langues française et anglaise. En cas de litige devant les juridictions françaises, seule la version en langue française de ces documents prévaudra entre NATURA et le Client.

NATURA adhère à la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) et s'engage à appliquer le Code Déontologique du e-commerce et de la vente à distance de la FEVAD. Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, NATURA adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD, BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 – France - <http://www.mediateurfevad.fr>.

Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Consommateur Natura (51 rue Le Peletier, 75009 Paris).

Après cette démarche préalable écrite, 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/>

Pour les commandes effectuées sur le Site, vous pouvez également présenter vos réclamations éventuelles sur la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission européenne : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. La Commission européenne transférera votre réclamation aux médiateurs nationaux compétents.