



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de façon exclusive entre Natur'O'Ghost (ci-après "Nous") et toute personne (ci-après "le Client") ayant signé un contrat de services.

Le Client peut prendre connaissance des CGV sur le site web « <https://www.naturoghost.com> ».

Le Client dispose de la faculté de les sauvegarder et/ou de les imprimer.

Natur'O'Ghost se réserve le droit à tout moment et sans préavis de modifier ses conditions générales de vente, les dernières étant celles en vigueur.

## Article 1 : Caractéristiques des produits et prix

Nous présentons sur notre Site, les rations ainsi que leurs descriptifs détaillés permettant au Client de connaître, avant la prise de commande définitive, leurs caractéristiques essentielles.

Nous nous réservons le droit de modifier ces prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de commande.

## Article 2 : Contrat

Le changement de l'alimentation d'un animal domestique se fait sur plusieurs mois.

C'est pourquoi, le contrat est établi entre le client et Natur'O'Ghost pour une durée minimum d'un an, par tacite reconduction\*.

Le contrat présenté au client reprend toutes les informations concernant l'animal pour lequel il est produit.

Natur'O'Ghost s'engage à établir des rations équilibrées basées sur les informations fournies par le propriétaire de l'animal au moment de la signature.

Le client se doit d'informer Natur'O'Ghost de tout changement de santé de l'animal pour la durée du contrat.

Si les informations fournies sont erronées, Natur'O'Ghost ne saurait être tenu responsable des frais occasionnés auprès de tiers dans le cas d'une détérioration de l'état de santé de l'animal.

## Article 3 : Responsabilité

Nous nous engageons à apporter tous les soins en usage dans la profession pour la mise en oeuvre du service offert au Client. Néanmoins, notre responsabilité ne pourra pas être retenue en cas de manquement à nos obligations contractuelles en cas d'inexécution totale ou partielle du fait d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence rendue par les juridictions françaises.

## Article 4 : Site Web

Lors de la validation du contrat Natur'O'Ghost crée un espace personnel sur son site web.

Il sera communiquer au client un identifiant et un mot de passe.

Sur cet espace il pourra retrouver les informations de son animal ainsi que l'historique mensuel des rations fournies.

## Article 5 : Livraison

Les produits sont livrés en une seule fois, pour le mois. Lors de l'établissement du contrat Natur'O'Ghost et le client déterminent un jour de livraison qui ne saurait varier sauf cas de force majeure.

Si le client souhaite une livraison à une date différente de celle contractée il devra en informer Natur'O'Ghost le mois précédent.

Le client s'engage à être présent le jour de la livraison pour réceptionner les rations congelées et ainsi ne pas briser la chaîne du froid.

Le Client est tenu de signer le bon de livraison et de vérifier la marchandise dès réception.

La livraison sera effectuée par un employé de Natur'O'Ghost.

Dès lors que la marchandise lui a été remise, celle-ci est sous la responsabilité du Client. Natur'O'Ghost ne saurait être responsables en cas de problématique arrivant après la mise à disposition de la marchandise au client.

Le transport de marchandise en frais ou en surgelés doit s'effectuer dans un véhicule frigorifique. Cependant la réglementation prévoit des dérogations pour les trajets inférieurs à 80km entre les locaux de production et le lieu de destination finale des rations. En effet dans la limite de cette distance le transport peut s'effectuer dans un contenant isotherme. Cette obligation porte sur le résultat du maintien de la température et non sur le moyen.

#### **Article 6 : Protection des données personnelles**

Nous sommes amenés à collecter et traiter certaines de vos données personnelles notamment par l'utilisation de cookies, pour l'établissement du contrat, du suivi des rations, et des documents administratifs (facture, bon de livraison, contrat...). Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification à exercer par mail à [contact@naturoghost.com](mailto:contact@naturoghost.com). Vous pouvez prendre connaissance de notre politique de protection des données personnelles conforme au RGPD sur notre site internet à l'adresse suivante <https://www.naturoghost.com>

En cas de recouvrement, les données personnelles peuvent être transmises à un cabinet externe.

#### **Article 7 : Paiement**

Natur'O'Ghost propose deux possibilités de règlement :

- Par prélèvement automatique.  
Celui –ci est défini par un tarif fixe pour 12 mois de 30 jours.  
Ce choix fait bénéficier au client de 5 jours de rations offertes.
- Règlement par chèque, à la livraison, avec une facture mensuelle correspondant au nombre exacte de rations fournies.

Le prélèvement est définit terme à échoir, c'est-à-dire en début de mois, pour le mois en cours.

Pour toute demande de facture, le client doit envoyer sa demande par mail à l'adresse suivante : [comptabilite@naturoghost.com](mailto:comptabilite@naturoghost.com)

#### **Article 8 : Tacite reconduction**

Le Client souhaitant que sa reconduction cesse devra en informer Natur'O'Ghost par mail ou courrier au Service client (coordonnées ci-dessous) au plus tard 1 mois avant la livraison prévue de son prochain colis (et dont la date lui aura été préalablement communiquée).

#### **Article 9 : Contestation**

Toute contestation de facture doit avoir lieu dans un délai de 10 jours après la livraison.

#### **Article 10 : Retours et annulations**

En accord avec l'article L.221-5 du code de la consommation, nous vous informons qu'il n'y a pas de droit de rétractation (article L.221-28 du code de la consommation).

#### **Article 11 : Propriété intellectuelle**

L'intégralité du contenu (textes, commentaires, ouvrages, illustrations, images, ...) affiché sur le site est réservé au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé est autorisée, sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictives du code de la propriété intellectuelle. Toute autre utilisation est constitutive de contre-façon et sanctionnée au titre de la Propriété Intellectuelle sauf autorisation préalable.

#### **Article 12 : Relation client**

Pour toute question, information ou réclamation, notre Service Client est à disposition de chacun :

- Par email à [contact@naturoghost.com](mailto:contact@naturoghost.com)  
Ou sur le site web dans l'onglet « contact »
- Par courrier à : Natur'O'Ghost  
3 lot l'orée du bois  
43600 LES VILLETES

#### **Article 13 : Droit applicable et juridiction**

Les présentes dispositions sont régies par la loi française. En cas de litige qui pourrait naître entre les deux parties à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution des services de Natur'O'Ghost et après tentative de recherche d'une solution amiable entre les parties, la compétence juridique est attribuée au Tribunal de Commerce du PUY EN VELAY dans le ressort duquel se trouve le siège de Natur'O'Ghost. Selon l'article L.111-1 6° du code de la consommation, il est possible de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI.