

## Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les «Conditions Générales») s'appliquent à tout achat effectué par un internaute / personne physique (ci-après le «CLIENT») sur le site Internet [www.turtlecereals.com](http://www.turtlecereals.com) (ci-après le « SITE ») auprès de Turtle, sprl immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro BE0564842975, ayant son siège Rue du Monastère 12 à 1000 Bruxelles, Belgique Tél : +32 (2) 80 888 64, email : [hello@turtlecereals.com](mailto:hello@turtlecereals.com) (ci-après le « VENDEUR »).

### IMPORTANT:

Toute commande passée sur le SITE implique obligatoirement l'acceptation sans réserve du CLIENT des présentes conditions générales de vente.

### ARTICLE 1. DEFINITION

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

« CLIENT » : désigne le cocontractant du VENDEUR, qui garantit avoir la qualité de consommateur telle que définie par le droit et la jurisprudence. A ce titre, il est expressément prévu que ce CLIENT agit en dehors de toute activité habituelle ou commerciale.

« LIVRAISON » : désigne la première présentation des PRODUITS commandés par le CLIENT à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande.

« PRODUITS » : désigne l'ensemble des produits disponibles sur le SITE.

« TERRITOIRE » : désigne la FRANCE Métropolitaine, la Belgique, le Luxembourg, l'Allemagne et les Pays-Bas.

### ARTICLE 2. OBJET

Les présentes Conditions Générales régissent la vente par le VENDEUR à ses CLIENTS des PRODUITS. Le CLIENT est clairement informé et reconnaît que le SITE s'adresse aux consommateurs et que les professionnels doivent contacter le service commercial du

VENDEUR afin de bénéficier de conditions contractuelles distinctes.

### ARTICLE 3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

Le CLIENT s'engage à lire attentivement les présentes Conditions Générales et les accepter, avant de procéder au paiement d'une commande de PRODUITS passée sur le SITE. Les présentes Conditions Générales sont référencées en bas de chaque page du SITE au moyen d'un lien et doivent être consultées avant de passer la commande. Le CLIENT est invité à lire attentivement, télécharger, imprimer les Conditions Générales et à en conserver une copie. Le VENDEUR conseille au CLIENT de lire les Conditions Générales à chaque nouvelle commande, la dernière version desdites Conditions s'appliquant à toute nouvelle commande de PRODUITS. En cliquant sur le premier bouton pour passer la commande puis sur le second pour confirmer ladite commande, le CLIENT reconnaît avoir lu, compris et accepté les Conditions Générales sans limitation ni condition.

### ARTICLE 4. OUVERTURE D'UN COMPTE - ACHAT DE PRODUITS SUR LE SITE

Pour pouvoir acheter un PRODUIT, le CLIENT doit être âgé d'au moins 18 ans et disposer de la capacité légale ou, s'il est mineur, être en mesure de justifier de l'accord de ses représentants légaux. Le CLIENT sera invité à fournir des informations permettant de l'identifier en complétant le formulaire disponible sur le SITE. Le signe (\*) indique les champs obligatoires qui doivent être remplis pour que la commande du CLIENT soit traitée par le VENDEUR. Le CLIENT peut contacter le service commercial du VENDEUR à tout moment par courrier électronique, à l'adresse [hello@turtlecereals.com](mailto:hello@turtlecereals.com), afin d'obtenir des informations sur le statut de sa commande. Les informations que le CLIENT fournit au VENDEUR lors d'une commande doivent être complètes, exactes et à jour. Le VENDEUR se réserve le droit de demander au CLIENT de confirmer, par tout moyen approprié, son identité, son éligibilité et les informations communiquées.

## **ARTICLE 5. COMMANDES**

### 5.1 CARACTÉRISTIQUE DES PRODUITS

Le VENDEUR s'efforce de présenter aussi clairement que possible les principales caractéristiques des PRODUITS (sur les fiches d'information disponibles sur le SITE) et les informations obligatoires que le CLIENT doit recevoir en vertu du droit applicable (dans les présentes Conditions Générales). Le CLIENT s'engage à lire attentivement ces informations avant de passer une commande sur le SITE. Le VENDEUR se réserve le droit de modifier la sélection des PRODUITS disponibles sur le SITE, notamment en fonction des contraintes liées à ses fournisseurs. Sauf indication expresse contraire sur le SITE, tous les PRODUITS vendus par le VENDEUR sont neufs et conformes à la législation européenne en vigueur et aux normes applicables en Belgique.

### 5.2. PROCÉDURE DE COMMANDE

Les commandes de PRODUITS sont directement passées sur le SITE. Pour effectuer une commande, le CLIENT doit suivre les étapes décrites ci-dessous (veuillez noter cependant qu'en fonction de la page de démarrage du CLIENT, les étapes peuvent légèrement différer). Le montant minimum d'une commande est fixé à 2€ hors frais de livraison.

#### 5.2.1. Sélection des PRODUITS et options d'achat

Le CLIENT devra sélectionner le(s) PRODUIT(s) de son choix en cliquant sur le(s) PRODUIT(s) concerné(s) et en choisissant les caractéristiques et les quantités souhaitées. Une fois le PRODUIT sélectionné, le PRODUIT est placé dans le panier du CLIENT. Ce dernier peut ensuite ajouter à son panier autant de PRODUITS qu'il le souhaite.

#### 5.2.2. Commandes

Une fois les PRODUITS sélectionnés et placés dans son panier, le CLIENT doit cliquer sur le panier et vérifier que le contenu de sa commande est correct. Si le CLIENT ne l'a pas encore fait, il sera ensuite invité à s'identifier

ou à s'inscrire. Une fois que le CLIENT aura validé le contenu du panier et qu'il se sera identifié / inscrit, s'affichera à son attention un formulaire en ligne complété automatiquement et récapitulant le prix, les taxes applicables et, le cas échéant, les frais de livraison. Le CLIENT est invité à vérifier le contenu de sa commande (y compris la quantité, les caractéristiques et les références des PRODUITS commandés, l'adresse de facturation, le moyen de paiement et le prix) avant de valider son contenu. Le CLIENT peut alors procéder au paiement des PRODUITS en suivant les instructions figurant sur le SITE et fournir toutes les informations nécessaires à la facturation et à la LIVRAISON des PRODUITS. Concernant les PRODUITS pour lesquels des options sont disponibles, ces références spécifiques apparaissent lorsque les bonnes options ont été sélectionnées. Les commandes passées doivent comprendre toutes les informations nécessaires au bon traitement de la commande. Le CLIENT doit également indiquer le mode de livraison choisi.

#### 5.2.3. Accusé de réception

Une fois que toutes les étapes décrites ci-dessus sont complétées, une page apparaît sur le SITE afin d'accuser réception de la commande du CLIENT. Une copie de l'accusé de réception de la commande est automatiquement adressée au CLIENT par courrier électronique, à condition que l'adresse électronique communiquée par le biais du formulaire d'inscription soit correcte. Le VENDEUR n'envoie aucune confirmation de commande par courrier postal ou par télécopie.

#### 5.2.4. Facturation

Pendant la procédure de commande, le CLIENT devra saisir les informations nécessaires à la facturation (le signe (\*) indiquera les champs obligatoires devant être remplis pour que la commande du CLIENT soit traitée par le VENDEUR). Le CLIENT doit notamment indiquer clairement toutes les informations relatives à la LIVRAISON, en particulier l'adresse exacte de LIVRAISON, ainsi que tout éventuel code d'accès à l'adresse de LIVRAISON. Le CLIENT devra ensuite préciser le

moyen de paiement choisi. Ni le bon de commande que le CLIENT établit en ligne, ni l'accusé de réception de la commande que le VENDEUR envoie au CLIENT par courrier électronique ne constituent une facture. Quel que soit le mode de commande ou de paiement utilisé, le CLIENT recevra l'original de la facture à la LIVRAISON des PRODUITS, à l'intérieur du colis.

### 5.3. DATE DE LA COMMANDE

La date de la commande est la date à laquelle le VENDEUR accuse réception en ligne de la commande. Les délais indiqués sur le SITE ne commencent à courir qu'à partir de cette date.

### 5.4. PRIX

Pour tous les PRODUITS, le CLIENT trouvera sur le SITE des prix affichés en euros toutes taxes comprises, ainsi que les frais de livraison applicables (en fonction du poids du colis, hors emballage et cadeaux, de l'adresse de LIVRAISON et du transporteur ou mode de transport choisi). Les prix incluent en particulier la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux en vigueur à la date de commande. Toute modification du taux applicable peut impacter le prix des PRODUITS à compter de la date d'entrée en vigueur du nouveau taux. Le taux de TVA applicable est exprimé en pourcentage de la valeur du PRODUIT vendu. Les prix des fournisseurs du VENDEUR sont susceptibles d'être modifiés. En conséquence, les prix indiqués sur le SITE peuvent changer. Ils peuvent également être modifiés en cas d'offres ou de ventes spéciales. Les prix indiqués sont valables, sauf erreur grossière. Le prix applicable est celui indiqué sur le SITE à la date à laquelle la commande est passée par le CLIENT.

### 5.5. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

En fonction du PRODUIT concerné, le VENDEUR applique une gestion des stocks « à flux tendu ». Par conséquent, selon le cas, la disponibilité des PRODUITS dépend des stocks du VENDEUR. Le VENDEUR s'engage à honorer les commandes reçues sous réserve que les PRODUITS soient disponibles. L'indisponibilité d'un PRODUIT est en principe indiquée sur la page du PRODUIT concerné. Les CLIENTS

peuvent également être informés du réassort d'un PRODUIT par le VENDEUR. En tout état de cause, si l'indisponibilité n'a pas été indiquée au moment de la commande, le VENDEUR s'engage à informer le CLIENT sans délai si le PRODUIT est indisponible. Le VENDEUR peut, à la demande du CLIENT :

- Soit proposer d'expédier tous les PRODUITS en même temps dès que les PRODUITS en rupture de stock seront à nouveau disponibles,
- Soit procéder à une expédition partielle des PRODUITS disponibles dans un premier temps, puis à l'expédition du reste de la commande lorsque les autres PRODUITS seront disponibles, sous réserve d'une information claire concernant les frais de transport supplémentaires qui pourront être engagés,
- Soit proposer un PRODUIT alternatif de qualité et de prix équivalents, accepté par le CLIENT.

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

## **ARTICLE 6. DROIT DE RÉTRACTATION**

Les modalités du droit de rétractation sont prévues dans la « politique de rétractation », disponible sur le SITE.

## **ARTICLE 7. PAIEMENT**

### 7.1. MOYENS DE PAIEMENT

Le CLIENT peut payer ses PRODUITS en ligne sur le SITE suivant les moyens proposés par le VENDEUR. Le CLIENT garantit au VENDEUR qu'il détient toutes les autorisations requises pour utiliser le moyen de paiement choisi. Le VENDEUR prendra toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données transmises en ligne dans le cadre du paiement en ligne sur le SITE. Il est à ce titre précisé que toutes les informations relatives au paiement fournies

sur le SITE sont transmises à la banque du SITE et ne sont pas traitées sur le SITE.

## 7.2. DATE DE PAIEMENT

En cas de paiement unique par carte de crédit, le compte du CLIENT sera débité dès la commande de PRODUITS passée sur le SITE.

## **ARTICLE 8. PREUVE ET ARCHIVAGE**

Tout contrat conclu avec le CLIENT correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par le VENDEUR pendant une durée de dix (10) ans.

Le VENDEUR accepte d'archiver ces informations afin d'assurer un suivi des transactions et de produire une copie du contrat à la demande du CLIENT.

En cas de litige, le VENDEUR aura la possibilité de prouver que son système de suivi électronique est fiable et qu'il garantit l'intégrité de la transaction.

## **ARTICLE 9. TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ**

Le VENDEUR reste le propriétaire des PRODUITS livrés jusqu'à leur complet paiement par le CLIENT. Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle au transfert au CLIENT, au moment de la réception par lui, ou par un tiers désigné par lui autre que le transporteur, des risques de perte ou de dommage des PRODUITS faisant l'objet de la réserve de propriété, ainsi que des risques de dommage qu'ils pourront entraîner.

## **ARTICLE 10. LIVRAISON**

Les modalités de LIVRAISON des PRODUITS sont prévues dans la « politique de livraison » visée ci-dessous. La commande sera livrée à domicile. En cas d'absence, le transporteur livrera la commande dans le Point de collecte le plus proche possible de l'adresse de livraison. Il est de la responsabilité du CLIENT de prendre toutes les dispositions nécessaires pour réceptionner le colis à son domicile. Le VENDEUR ne pourra être tenu pour responsable de la non-livraison en raison de l'absence du CLIENT le jour de la livraison. Le CLIENT prendra soin de prendre connaissance du jour de livraison au moyen du lien de suivi qui lui sera fourni par le VENDEUR.

Concernant les envois en point de collecte non-réclamés par le CLIENT, ceux-ci sont renvoyés chez l'expéditeur. Ils seront tenus à disposition de l'acheteur chez le VENDEUR qui en avertira le CLIENT dès son retour en son entrepôt. Un nouvel envoi sera proposé moyennant le paiement préalable des frais occasionnés par le nouveau transport endéans une période de 30 jours. Un envoi non-réclamé par le CLIENT au point de collecte ne donnera pas droit à un quelconque remboursement de la part du VENDEUR.

Les colis sont généralement expédiés dans un délai de 5 jours après réception de votre paiement. Il peut arriver que le temps d'expédition soit plus long à cause d'articles en réapprovisionnement. La commande vous est alors envoyée le plus rapidement endéans le délai légal de 30 jours. Le mode d'expédition standard est l'envoi par bPost ou GLS. Quel que soit le mode d'expédition choisi, nous vous fournirons dès que possible un lien qui vous permettra de suivre en ligne la livraison de votre colis. Pour les livraisons à domicile : en cas d'absence, un message sera laissé au destinataire pour lui indiquer l'adresse d'un point de collecte où vous pourrez retirer votre colis endéans les 15 jours. Selon les transporteurs et leurs propres conditions générales de vente, le CLIENT aura la possibilité de demander un nouveau passage à son domicile. En aucun cas, l'absence du destinataire à son domicile le jour de la livraison ne pourra constituer un motif de résiliation de la commande. En cas de refus de la commande par le CLIENT, la commande sera retournée au VENDEUR par le transporteur aux frais du CLIENT. Le VENDEUR se réserve le droit de refacturer ces frais au CLIENT.

Les frais d'expédition comprennent l'emballage, la manutention et les frais postaux. Ils peuvent contenir une partie fixe et une partie variable en fonction du prix ou du poids de votre commande.

## **ARTICLE 11. EMBALLAGE**

Les PRODUITS seront emballés conformément aux normes de transport en vigueur, afin de

garantir un maximum de protection pour les PRODUITS pendant la LIVRAISON. Les CLIENTS s'engagent à respecter les mêmes normes lorsqu'ils retournent des PRODUITS dans les conditions fixées dans la Politique de rétractation. Les frais de retour sont exclusivement à la charge du CLIENT.

## **ARTICLE 12. GARANTIES**

### 12.1. GARANTIE DE CONFORMITÉ

Le VENDEUR est tenu de livrer un PRODUIT conforme c'est-à-dire propre à l'usage attendu d'un bien semblable et correspondant à la description donnée sur le SITE. Cette conformité suppose également que le PRODUIT présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le VENDEUR, y compris dans les publicités et sur les étiquetages. Dans ce cadre, le VENDEUR est susceptible de répondre des défauts de conformité existants lors de la délivrance et des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge ou a été réalisée sous sa responsabilité. En cas de défaut de conformité, le CLIENT pourra demander le remplacement ou la réparation du PRODUIT, à son choix. Toutefois, si le coût du choix du CLIENT est manifestement disproportionné au regard de l'autre option envisageable, compte tenu de la valeur du PRODUIT ou de l'importance du défaut, le VENDEUR pourra procéder à un remboursement, sans suivre l'option choisie par le CLIENT. Dans l'hypothèse où un remplacement ou une réparation serait impossible, le VENDEUR s'engage à restituer le prix du PRODUIT sous 30 jours à réception du PRODUIT retourné et en échange du renvoi du PRODUIT par le CLIENT à l'adresse suivante Turtle SPRL, Rue du Monastère 12, 1000 Bruxelles, Belgique.

### 12.2. GARANTIE DE VICES CACHÉS

Le VENDEUR est tenu de la garantie à raison des défauts cachés du PRODUIT vendu qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le CLIENT ne l'aurait pas acquis, ou n'en

aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. Cette garantie permet au CLIENT qui peut prouver l'existence d'un vice caché de choisir entre le remboursement du prix du PRODUIT s'il est retourné et le remboursement d'une partie de son prix, si le PRODUIT n'est pas retourné. Dans l'hypothèse où un remplacement ou une réparation serait impossible, le VENDEUR s'engage à restituer le prix du PRODUIT sous 30 jours à réception du PRODUIT retourné et en échange du renvoi du PRODUIT par le CLIENT à l'adresse suivante Turtle SPRL, Avenue Louise 523, 1050 Bruxelles, Belgique. L'action résultant des vices cachés doit être intentée par le CLIENT dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.

## **ARTICLE 13. RESPONSABILITÉ**

La responsabilité du VENDEUR ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputable au CLIENT, notamment lors de la saisie de sa commande ou de la non-réception de la commande. Le VENDEUR ne pourra être tenu pour responsable, ou considéré comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des cours et Tribunaux belges. Il est par ailleurs précisé que le VENDEUR ne contrôle pas les sites web qui sont directement ou indirectement liés au SITE. En conséquence, elle exclut toute responsabilité au titre des informations qui y sont publiées. Les liens vers des sites web de tiers ne sont fournis qu'à titre indicatif et aucune garantie n'est fournie quant à leur contenu.

## **ARTICLE 14. DONNÉES PERSONNELLES**

Le VENDEUR collecte sur le SITE des données personnelles concernant ses Clients, y compris par le biais de cookies. Les CLIENTS peuvent désactiver les cookies en suivant les instructions fournies par leur navigateur. Les données collectées par le VENDEUR sont utilisées afin de traiter les commandes passées sur le SITE, gérer le compte du CLIENT, analyser

les commandes et, si le CLIENT a choisi cette option, lui envoyer des courriers de prospection commerciale, des newsletters, des offres promotionnelles et/ou des informations sur des ventes spéciales, sauf si le CLIENT ne souhaite plus recevoir de telles communications de la part du VENDEUR. Les données du CLIENT sont conservées confidentiellement par le VENDEUR pour les besoins du contrat, de son exécution et dans le respect de la loi. Les CLIENTS peuvent à tout moment se désinscrire en accédant à leur compte ou en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque offre reçue par courrier électronique. Les données peuvent être communiquées, en tout ou partie, aux prestataires de services du VENDEUR intervenant dans le processus de commande. A des fins commerciales, le VENDEUR peut transférer à ses partenaires commerciaux les noms et coordonnées de ses CLIENTS, à condition que ceux-ci aient donné leur accord préalable lors de l'inscription sur le SITE. Le VENDEUR demandera spécifiquement aux CLIENTS s'ils souhaitent que leurs données personnelles soient divulguées. Les CLIENTS pourront changer d'avis à tout moment sur le SITE ou en contactant le VENDEUR. Le VENDEUR peut également demander à ses CLIENTS s'ils souhaitent recevoir des sollicitations commerciales de ses partenaires. Le CLIENT bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition (pour des motifs légitimes) et de suppression de ses données personnelles. Il peut exercer ce droit en adressant un courrier électronique à l'adresse : [hello@turtlecereals.com](mailto:hello@turtlecereals.com) soit en envoyant un courrier à Turtle SPRL, Avenue Louise 523, 1050 Bruxelles, Belgique. Il est précisé que le CLIENT doit pouvoir justifier de son identité, soit en scannant une pièce d'identité, soit en adressant au VENDEUR une photocopie de sa pièce d'identité.

#### **ARTICLE 15. RÉCLAMATIONS**

Le VENDEUR met à la disposition du CLIENT un « Service téléphonique Client » au numéro suivant : +32 (2) 80 888 64 (numéro non surtaxé). Toute réclamation écrite du CLIENT devra être transmise à l'adresse suivante :

Turtle SPRL, Rue du Monastère 12, 1000 Bruxelles, Belgique.

#### **ARTICLE 16. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Tous les éléments visuels et sonores du SITE, y compris la technologie sous-jacente utilisée, sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et/ou des brevets. Ces éléments sont la propriété exclusive du VENDEUR. Toute personne qui édite un site web et souhaite créer un lien hypertexte direct vers le SITE doit demander l'autorisation du VENDEUR par écrit. Cette autorisation du VENDEUR ne sera en aucun cas accordée de manière définitive. Ce lien devra être supprimé à la demande du VENDEUR. Les liens hypertextes vers le SITE qui utilisent des techniques tels que le cadrage (framing) ou l'insertion par liens hypertextes (in-line linking) sont strictement interdits.

#### **ARTICLE 17. VALIDITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs clauses des présentes Conditions Générales ne saurait affecter la validité des présentes Conditions Générales. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les CLIENTS à méconnaître les présentes Conditions Générales. Toutes conditions non expressément traitées dans les présentes seront régies conformément à l'usage du secteur du commerce aux particuliers, pour les sociétés dont le siège social se situe en Belgique.

#### **ARTICLE 18. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à tous les achats effectués en ligne sur le SITE, tant que le SITE est disponible en ligne. Les Conditions Générales sont datées de manière précise et pourront être modifiées et mises à jour par le VENDEUR à tout moment. Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur au moment de la commande. Les modifications apportées aux Conditions Générales ne s'appliqueront pas aux PRODUITS déjà achetés.

## **ARTICLE 19. COMPÉTENCE ET DROIT APPLICABLE**

Les présentes Conditions Générales ainsi que les relations entre le CLIENT et le VENDEUR sont régies par le droit belge. En cas de litige, seuls le Tribunal de Commerce de Bruxelles sera compétent. Toutefois, préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, sera privilégiée la négociation dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présent contrat, y compris portant sur sa validité. La partie souhaitant mettre en oeuvre le processus de négociation devra en informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit. Si au terme d'un délai de quinze (15) jours, les parties ne parvenaient pas à s'entendre, le différend sera soumis à la juridiction compétente désignée ci-après. Durant tout le processus de négociation et jusqu'à son issue, les parties s'interdisent d'exercer toute action en justice l'une contre l'autre et pour le conflit objet de la négociation. Par exception, les parties sont autorisées à saisir la juridiction des référés ou à solliciter le prononcé d'une ordonnance sur requête. Une éventuelle action devant la juridiction des référés ou la mise en oeuvre d'une procédure sur requête n'entraîne de la part des parties aucune renonciation à la clause d'arrangement amiable, sauf volonté contraire expresse.

## **POLITIQUE DE LIVRAISON**

### **Au cours du processus de commande.**

#### **1. Délai d'expédition**

Les délais pour préparer une commande puis établir la facture, avant expédition des PRODUITS en stock sont mentionnés sur le SITE. Ces délais s'entendent hors weekends ou jours fériés. Un message électronique sera automatiquement adressé au CLIENT au moment de l'expédition des PRODUITS, à

condition que l'adresse électronique figurant dans le formulaire d'inscription soit correcte.

#### **2. Délais & Frais de livraison**

Au cours du processus de commande, Le VENDEUR indique au CLIENT les délais et formules d'expédition possibles pour les PRODUITS achetés. Les coûts d'expédition sont calculés en fonction du mode de livraison. Le montant de ces coûts sera dû par le CLIENT en sus du prix des PRODUITS achetés. Le détail des délais et frais de livraison est détaillé sur le SITE.

#### **3. Modalités de LIVRAISON**

Le colis sera remis au CLIENT contre signature et sur présentation d'une pièce d'identité. En cas d'absence, un avis de passage sera laissé au CLIENT, afin de lui permettre d'aller chercher son colis dans son bureau de poste. Le CLIENT qui a choisi la livraison dans un point de collecte sera responsable pour l'enlèvement dans les temps de son colis.

#### **4. Problèmes de LIVRAISON**

Le CLIENT est informé de la date de livraison fixée au moment où il choisit le type de livraison, à la fin de la procédure de commande en ligne, avant de confirmer la commande. Il est précisé que les livraisons seront effectuées sous trente (30) jours maximum. A défaut, le CLIENT doit mettre en demeure le VENDEUR de livrer dans un délai raisonnable et en cas de non livraison dans ce délai, il pourra résilier le contrat. Le VENDEUR remboursera, sans retard excessif à compter de la réception de la lettre de résiliation, au CLIENT le montant total payé pour les PRODUITS, taxes et frais de livraison inclus, au moyen du même mode de paiement que celui utilisé par le CLIENT pour acheter les PRODUITS. Le VENDEUR est responsable jusqu'à la livraison du PRODUIT au CLIENT. Il est rappelé que le CLIENT dispose d'un délai de trois (3) jours pour notifier au transporteur les avaries ou pertes partielles constatées lors de la livraison.

Date : 14/6/2018

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen und Kundeninformationen**

### **I. Allgemeine Geschäftsbedingungen**

#### **§ 1 Grundlegende Bestimmungen**

(1) Die nachstehenden Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge, die Sie mit uns als Anbieter (Turtle Naturprodukte GmbH) über die Internetseite [www.turtlenaturprodukte.de](http://www.turtlenaturprodukte.de), [www.turtlecereals.com/de](http://www.turtlecereals.com/de) und [www.turtlecereals.de](http://www.turtlecereals.de), schließen. Soweit nicht anders vereinbart, wird der Einbeziehung gegebenenfalls von Ihnen verwendeter eigener Bedingungen widersprochen.

(2) Verbraucher im Sinne der nachstehenden Regelungen ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. Unternehmer ist jede natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer selbständigen beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit handelt.

#### **§ 2 Zustandekommen des Vertrages**

(1) Gegenstand des Vertrages ist der Verkauf von Waren.

(2) Bereits mit dem Einstellen des jeweiligen Produkts auf unserer Internetseite unterbreiten wir Ihnen ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages zu den in der Artikelbeschreibung angegebenen Bedingungen.

(3) Der Vertrag kommt über das Online-Warenkorbsystem wie folgt zustande: Die zum Kauf beabsichtigten Waren werden im "Warenkorb" abgelegt. Über die entsprechende Schaltfläche in der Navigationsleiste können Sie den

"Warenkorb" aufrufen und dort jederzeit Änderungen vornehmen.

Nach Aufrufen der Seite "Kasse" und der Eingabe der persönlichen Daten sowie der Zahlungs- und Versandbedingungen werden abschließend nochmals alle Bestelldaten auf der Bestellübersichtsseite angezeigt.

Soweit Sie als Zahlungsart ein Sofortzahl-System (z.B. PayPal oder Sofortüberweisung) nutzen, werden Sie entweder in unserem Online-Shop auf die Bestellübersichtsseite geführt oder Sie werden zunächst auf die Internetseite des Anbieters des Sofortzahl-Systems weitergeleitet.

Erfolgt die Weiterleitung zu dem jeweiligen Sofortzahl-System, nehmen Sie dort die entsprechende Auswahl bzw. Eingabe Ihrer Daten vor. Abschließend werden Sie zurück in unseren Online-Shop auf die Bestellübersichtsseite geleitet.

Vor Absenden der Bestellung haben Sie die Möglichkeit, hier sämtliche Angaben nochmals zu überprüfen, zu ändern (auch über die Funktion „zurück“ des Internetbrowsers) bzw. den Kauf abubrechen.

Mit dem Absenden der Bestellung über die Schaltfläche "kaufen" erklären Sie rechtsverbindlich die Annahme des Angebotes, wodurch der Vertrag zustande kommt.

(4) Ihre Anfragen zur Erstellung eines Angebotes sind für Sie unverbindlich. Wir unterbreiten Ihnen hierzu ein verbindliches Angebot in Textform (z.B. per E-Mail), welches Sie innerhalb von 5 Tagen annehmen können.

(5) Die Abwicklung der Bestellung und Übermittlung aller im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss erforderlichen Informationen erfolgt per E-Mail zum Teil automatisiert. Sie haben deshalb sicherzustellen, dass die von Ihnen bei uns hinterlegte E-Mail-Adresse zutreffend ist, der Empfang der E-Mails technisch sichergestellt und insbesondere nicht durch SPAM-Filter verhindert wird.



### **§ 3 Besondere Vereinbarungen zu angebotenen Zahlungsarten**

(1) SEPA-Lastschrift (Basis- und/ oder Firmenlastschrift)

Bei Zahlung per SEPA-Basislastschrift oder per SEPA-Firmenlastschrift ermächtigen Sie uns durch Erteilung eines entsprechenden SEPA-Mandats, den Rechnungsbetrag vom angegebenen Konto einzuziehen.

Die Frist für die Übermittlung der Vorabankündigung (Pre-Notification) wird auf 5 Tage vor dem Fälligkeitsdatum verkürzt. Sie sind verpflichtet für die ausreichende Deckung des Kontos zum Fälligkeitsdatum zu sorgen. Im Falle einer Rücklastschrift aufgrund Ihres Verschuldens haben Sie die anfallende Bankgebühr zu tragen.

### **§ 4 Zurückbehaltungsrecht, Eigentumsvorbehalt**

(1) Ein Zurückbehaltungsrecht können Sie nur ausüben, soweit es sich um Forderungen aus demselben Vertragsverhältnis handelt.

(2) Die Ware bleibt bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises unser Eigentum.

(3) Sind Sie Unternehmer, gilt ergänzend folgendes:

a) Wir behalten uns das Eigentum an der Ware bis zum vollständigen Ausgleich aller Forderungen aus der laufenden Geschäftsbeziehung vor. Vor Übergang des Eigentums an der Vorbehaltsware ist eine Verpfändung oder Sicherheitsübereignung nicht zulässig.

b) Sie können die Ware im ordentlichen Geschäftsgang weiterverkaufen. Für diesen Fall treten Sie bereits jetzt alle Forderungen in Höhe des Rechnungsbetrages, die Ihnen aus dem Weiterverkauf erwachsen, an uns ab, wir nehmen die Abtretung an. Sie sind weiter zur Einziehung der Forderung ermächtigt. Soweit Sie Ihren Zahlungsverpflichtungen nicht ordnungsgemäß nachkommen, behalten wir

uns allerdings vor, die Forderung selbst einzuziehen.

c) Bei Verbindung und Vermischung der Vorbehaltsware erwerben wir Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Rechnungswertes der Vorbehaltsware zu den anderen verarbeiteten Gegenständen zum Zeitpunkt der Verarbeitung.

d) Wir verpflichten uns, die uns zustehenden Sicherheiten auf Ihr Verlangen insoweit freizugeben, als der realisierbare Wert unserer Sicherheiten die zu sichernde Forderung um mehr als 10% übersteigt. Die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten obliegt uns.

### **§ 5 Gewährleistung**

(1) Es bestehen die gesetzlichen Mängelhaftungsrechte.

(2) Soweit Sie Unternehmer sind, gilt abweichend von Abs.1:

a) Als Beschaffenheit der Ware gelten nur unsere eigenen Angaben und die Produktbeschreibung des Herstellers als vereinbart, nicht jedoch sonstige Werbung, öffentliche Anpreisungen und Äußerungen des Herstellers.

b) Sie sind verpflichtet, die Ware unverzüglich und mit der gebotenen Sorgfalt auf Qualitäts- und Mengenabweichungen zu untersuchen und uns offensichtliche Mängel binnen 7 Tagen ab Empfang der Ware in Textform (z.B. E-Mail) anzuzeigen, zur Fristwahrung reicht die rechtzeitige Absendung. Dies gilt auch für später festgestellte verdeckte Mängel ab Entdeckung. Bei Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflicht ist die Geltendmachung der Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen.

c) Bei Mängeln leisten wir nach unserer Wahl Gewähr durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Schlägt die Mangelbeseitigung fehl, können Sie nach Ihrer Wahl Minderung verlangen oder vom Vertrag

zurücktreten. Die Mängelbeseitigung gilt nach erfolglosem zweiten Versuch als fehlgeschlagen, wenn sich nicht insbesondere aus der Art der Sache oder des Mangels oder den sonstigen Umständen etwas anderes ergibt. Im Falle der Nachbesserung müssen wir nicht die erhöhten Kosten tragen, die durch die Verbringung der Ware an einen anderen Ort als den Erfüllungsort entstehen, sofern die Verbringung nicht dem bestimmungsgemäßen Gebrauch der Ware entspricht.

d) Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr ab Ablieferung der Ware. Die verkürzte Gewährleistungsfrist gilt nicht für uns zurechenbare schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachte Schäden bzw. Arglist, sowie bei Rückgriffsansprüchen gemäß §§ 478, 479 BGB.

## **§ 6 Haftung**

(1) Wir haften jeweils uneingeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Weiter haften wir ohne Einschränkung in allen Fällen des Vorsatzes und grober Fahrlässigkeit, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, bei Übernahme der Garantie für die Beschaffenheit des Kaufgegenstandes und in allen anderen gesetzlich geregelten Fällen.

(2) Die Haftung für Mängel im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung richtet sich nach der entsprechenden Regelung in unseren Kundeninformationen (Teil II) und Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Teil I) .

(3) Sofern wesentliche Vertragspflichten betroffen sind, ist unsere Haftung bei leichter Fahrlässigkeit auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden beschränkt. Wesentliche Vertragspflichten sind wesentliche Pflichten, die sich aus der Natur des Vertrages ergeben und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährden würde sowie Pflichten, die der Vertrag uns nach seinem Inhalt zur Erreichung

des Vertragszwecks auferlegt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst möglich machen und auf deren Einhaltung Sie regelmäßig vertrauen dürfen.

(4) Bei der Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen ausgeschlossen.

(5) Die Datenkommunikation über das Internet kann nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht fehlerfrei und/oder jederzeit verfügbar gewährleistet werden. Wir haften insoweit weder für die ständige noch ununterbrochene Verfügbarkeit der Webseite und der dort angebotenen Dienstleistung.

## **§ 7 Rechtswahl, Erfüllungsort, Gerichtsstand**

(1) Es gilt deutsches Recht. Bei Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit hierdurch der durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates des gewöhnlichen Aufenthaltes des Verbrauchers gewährte Schutz nicht entzogen wird (Günstigkeitsprinzip).

(2) Erfüllungsort für alle Leistungen aus den mit uns bestehenden Geschäftsbeziehungen sowie Gerichtsstand ist unser Sitz, soweit Sie nicht Verbraucher, sondern Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen sind. Dasselbe gilt, wenn Sie keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland oder der EU haben oder der Wohnsitz oder gewöhnliche Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist. Die Befugnis, auch das Gericht an einem anderen gesetzlichen Gerichtsstand anzurufen, bleibt hiervon unberührt.

(3) Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden ausdrücklich keine Anwendung.

## **II. Kundeninformationen**

### **1. Identität des Verkäufers**

Turtle Naturprodukte GmbH  
Burgring 8  
36179 Solz  
Deutschland  
E-Mail: kontakt@turtlenaturprodukte.de

Alternative Streitbeilegung:  
Die Europäische Kommission stellt eine Plattform für die außergerichtliche Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) bereit, aufrufbar unter <http://ec.europa.eu/odr>

Wir sind bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen teilzunehmen.

### **2. Informationen zum Zustandekommen des Vertrages**

Die technischen Schritte zum Vertragsschluss, der Vertragsschluss selbst und die Korrekturmöglichkeiten erfolgen nach Maßgabe des § 2 unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Teil I.).

### **3. Vertragssprache, Vertragstextspeicherung**

3.1. Vertragssprache ist deutsch.

3.2. Der vollständige Vertragstext wird von uns nicht gespeichert. Vor Absenden der Bestellung über das Online - Warenkorbsystem können die Vertragsdaten über die Druckfunktion des Browsers ausgedruckt oder elektronisch gesichert werden. Nach Zugang der Bestellung bei uns werden die Bestelldaten, die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen bei Fernabsatzverträgen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen nochmals per E-Mail an Sie übersandt.

3.3. Bei Angebotsanfragen außerhalb des Online-Warenkorbsystems erhalten Sie alle Vertragsdaten im Rahmen eines verbindlichen

Angebotes in Textform übersandt, z.B. per E-Mail, welche Sie ausdrucken oder elektronisch sichern können.

### **4. Wesentliche Merkmale der Ware oder Dienstleistung**

Die wesentlichen Merkmale der Ware und/oder Dienstleistung finden sich im jeweiligen Angebot.

### **5. Preise und Zahlungsmodalitäten**

5.1. Die in den jeweiligen Angeboten angeführten Preise sowie die Versandkosten stellen Gesamtpreise dar. Sie beinhalten alle Preisbestandteile einschließlich aller anfallenden Steuern.

5.2. Die anfallenden Versandkosten sind nicht im Kaufpreis enthalten. Sie sind über eine entsprechend bezeichnete Schaltfläche auf unserer Internetpräsenz oder im jeweiligen Angebot aufrufbar, werden im Laufe des Bestellvorganges gesondert ausgewiesen und sind von Ihnen zusätzlich zu tragen, soweit nicht die versandkostenfreie Lieferung zugesagt ist.

5.3. Die Ihnen zur Verfügung stehenden Zahlungsarten sind unter einer entsprechend bezeichneten Schaltfläche auf unserer Internetpräsenz oder im jeweiligen Angebot ausgewiesen.

5.4. Soweit bei den einzelnen Zahlungsarten nicht anders angegeben, sind die Zahlungsansprüche aus dem geschlossenen Vertrag sofort zur Zahlung fällig.

### **6. Lieferbedingungen**

6.1. Die Lieferbedingungen, der Liefertermin sowie gegebenenfalls bestehende Lieferbeschränkungen finden sich unter einer entsprechend bezeichneten Schaltfläche auf unserer Internetpräsenz oder im jeweiligen Angebot.

6.2. Soweit Sie Verbraucher sind ist gesetzlich geregelt, dass die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen

Verschlechterung der verkauften Sache während der Versendung erst mit der Übergabe der Ware an Sie übergeht, unabhängig davon, ob die Versendung versichert oder unversichert erfolgt. Dies gilt nicht, wenn Sie eigenständig ein nicht vom Unternehmer benanntes Transportunternehmen oder eine sonst zur Ausführung der Versendung bestimmte Person beauftragt haben.

Sind Sie Unternehmer, erfolgt die Lieferung und Versendung auf Ihre Gefahr.

## **7. Gesetzliches Mängelhaftungsrecht**

7.1. Die Mängelhaftung für unsere Waren richtet sich nach der Regelung "Gewährleistung" in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Teil I).

7.2. Als Verbraucher werden Sie gebeten, die Ware bei Lieferung umgehend auf Vollständigkeit, offensichtliche Mängel und Transportschäden zu überprüfen und uns sowie dem Spediteur Beanstandungen schnellstmöglich mitzuteilen. Kommen Sie dem nicht nach, hat dies keine Auswirkung auf Ihre gesetzlichen Gewährleistungsansprüche.

Stand: 14.6.2018