

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SUR LA BOUTIQUE EN LIGNE

Mises à jour le 4 septembre 2026 (intégration de la clause de médiation de la consommation)

GUANO DIFFUSION – <https://www.guano-diffusion.com/>

Le site internet <https://www.guano-diffusion.com/> et sa boutique en ligne (« Boutique en ligne ») sont édités par la société « Guano Diffusion ».

GUANO DIFFUSION SARL

Siège social : 16, rue du Grand Veymont - 38320 EYBENS

Téléphone : 04 76 52 09 93

Pour nous contacter par mail : contact@guano-diffusion.com

Immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés de Grenoble : 801 255 373

Numéro de TVA intracommunautaire : FR13801255373

Capital Social : 5 000€

Gérant et directeur de publication : Yohan SOUFFLET

Hébergeur du site : Webiaproduct – 5, rue Condorcet – 38000 GRENOBLE // <https://www.webiaproduct.fr/>

En vertu de l'article 14, al. 1 du règlement européen n° 524/2013 du 21 mai 2013 relatif au RELC, la Commission Européenne met à la disposition des consommateurs une plateforme en ligne de règlement des litiges disponible à cette adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

1 - OBJET

Les présentes conditions générales de vente (les "Conditions Générales") sont conclues entre Guano Diffusion (« GD ») et toute personne physique ou morale (« le client ») souhaitant effectuer un achat sur la Boutique en ligne. Ces présentes Conditions Générales régissent exclusivement la relation du client avec GD pour ses achats sur la boutique en ligne.

L'acquisition d'un bien ou d'un service à travers la boutique en ligne implique une acceptation sans réserve par le client des présentes conditions de vente. Ces conditions de vente prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par GD.

GD se réserve le droit de modifier à tout moment les Conditions Générales. Elles seront alors applicables dès leur mise en ligne.

2 - PRODUITS

Les produits régis par les présentes Conditions Générales sont ceux qui figurent sur la boutique en ligne et qui sont indiqués comme vendus et expédiés par GD (« Produits »). Ils sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Les caractéristiques essentielles des Produits sont décrites et présentées avec la plus grande exactitude possible, notamment avec une ou des photos. Ces photographies du catalogue sont les plus fidèles possibles mais ne peuvent assurer une similitude parfaite avec le produit offert, notamment en ce qui concerne les couleurs. Le client ne saurait en tenir rigueur à GD, et cela ne pourra constituer un motif valable de retour du produit au-delà de la période de rétractation.

3 - PRIX

Les prix indiqués sur la boutique en ligne sont indiqués en Euros et toutes taxes comprises. Ils tiennent donc compte de la TVA et d'éventuelles promotions en cours au jour de la commande. Ils sont indiqués pour chaque produit et s'entendent hors frais de port et de traitement de la commande.

Les prix indiqués une fois le panier complet validé comprennent quant à eux les frais de traitement des commandes, ainsi que les frais de transport et de livraison à la condition qu'ils aient lieu dans les conditions fixées ci-dessous dans le paragraphe 4 « Zone géographique de vente de la boutique en ligne ».

GD se réserve le droit de modifier les prix de sa boutique en ligne à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant sur le site au moment de la commande sera le seul applicable au client. Néanmoins en cas d'erreur de prix sur la boutique en ligne (prix manifestement dérisoire par rapport à la valeur réelle du Produit), la commande validée pourra être annulée par GD. Cette mesure demeure exceptionnelle.

4 - ZONES GÉOGRAPHIQUES DE VENTE DE LA BOUTIQUE EN LIGNE

La boutique en ligne est destinée principalement aux clients résidants en France, dans les DOM-TOM et à Monaco, pour des livraisons dans ces mêmes zones géographiques. Les clients basés hors de ces zones géographiques verront les frais de port augmenter de manière significative.

5 - COMMANDES

Les commandes sur la boutique en ligne sont réservées aux personnes majeures. Afin de pouvoir commander sur la boutique en ligne, le client devra se créer un compte d'utilisateur.

5.1 Compte d'utilisateur

Le client devra créer un compte d'utilisateur lors de sa première commande sur la boutique en ligne. Les informations suivantes seront demandées pour créer le compte :

- Adresse e-mail
- Mot de passe

Lors de sa première connexion, le client devra également renseigner les informations suivantes :

- Nom
- Prénom
- Nom affiché
- Adresse de facturation
- Adresse de livraison
- Numéro de téléphone

Une fois le compte créé, le client pourra l'utiliser pour passer toutes ses commandes sur la boutique en ligne.

Lors de la création d'un compte utilisateur sur le site de GD, le client peut également choisir de s'inscrire à la newsletter de GD. Le client peut se désinscrire de cette newsletter à tout moment de deux manières :

- En cliquant sur « se désabonner » en pied de page d'une des newsletters
- En faisant valoir son « Droit à l'oubli » et demander à ce que toutes ses informations personnelles soient supprimées de la base de données de GD via le lien suivant sur notre site internet : <https://www.guano-diffusion.com/desinscription-site-guano-diffusion/> . Dans ce cas-là, toutes ses informations personnelles et son compte client seront supprimés.

5.2 Enregistrement et validation de commande

Une fois connecté à son compte, le client n'a qu'à choisir les produits de la boutique en ligne qu'il souhaite commander et les ajouter à son panier.

Une fois le panier validé, le client devra choisir l'adresse et le mode de livraison, et valider son moyen de paiement. Cette dernière étape et la validation du paiement formalisent le contrat de vente entre le client et GD.

Toute commande vaut acceptation des prix et descriptions des Produits disponibles à la vente.

GD accuse réception des commandes via la boutique en ligne dès leur validation en envoyant un email récapitulatif au client.

Dans certains cas, notamment pour défaut de paiement, adresse erronée ou tout autre problème lié à son compte, GD se réserve le droit de bloquer la commande du client jusqu'à la résolution du problème.

Dans le cas d'une erreur sur le stock disponible affiché sur la boutique en ligne entraînant une indisponibilité d'un produit commandé par le client, GD s'engage à contacter le client et à l'informer des délais de réapprovisionnement. Le client pourra alors décider d'annuler la commande du produit indisponible sans frais. Le reste de la commande demeurera ferme et définitif.

Pour toute question concernant une commande réalisée sur la boutique en ligne, le client peut contacter GD par mail à l'adresse contact@guano-diffusion.com ou par téléphone au 04 76 52 09 93 du lundi au samedi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 19h.

6 – MODALITÉS DE PAIEMENT

Les commandes réalisées sur la boutique en ligne sont payables par Carte Bancaire : CB, VISA, MasterCard et Paypal. Le compte du client est débité lors du paiement du panier. À sa demande, il lui sera adressée une facture sur papier faisant ressortir la TVA appliquée.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ONEY x PAYPLUG « 3X 4X AVEC FRAIS »

Paiement de votre commande en 3 ou 4 fois par CB à partir de 100€ d'achats jusqu'à 3000€ avec Oney Bank.

Notre partenaire Oney Bank vous propose une solution de financement dénommée 3x 4x Oney, qui permet de payer vos achats de 100€ à 3000€ en 3 ou 4 fois avec votre carte bancaire.

Conditions : Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie. Les cartes à autorisation systématique notamment de type Electron, Maestro, Nickel etc... ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

Modalités de souscription : Après avoir terminé votre commande, il vous suffit de cliquer sur le « bouton paiement en 3x 4x Oney par carte bancaire ». Vous êtes alors redirigé vers la page internet 3x 4x Oney de notre partenaire affichant le récapitulatif détaillé de votre commande et la demande de financement personnalisée, que vous devez ensuite valider. Vous saisissez vos informations personnelles ou, si vous disposez d'un compte 3x 4x Oney, vous vous identifiez au moyen des identifiants de connexion liés à votre compte 3x 4x Oney. Vous prenez connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auxquelles vous souhaitez souscrire qui vous sont fournies sous format PDF afin que vous puissiez les lire, les imprimer et les enregistrer avant de les accepter. Vous notifiez ensuite votre acceptation électronique par la case à cocher correspondante. Vous reconnaissez que le « double clic » associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales valent consentement à contracter et constituent une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales du produit. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney Bank constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre vous et Oney Bank.

Si vous demandez à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney Bank, les informations en rapport à votre commande seront transmises à Oney Bank, qui les utilisera à des fins d'étude de votre demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit. Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement en 3x 4x Oney.

Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

Fonctionnement :

Le paiement en 3 ou 4 fois par carte bancaire vous permet de régler la commande effectuée sur notre site marchand de la façon suivante :

- un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de l'expédition de votre commande correspondant à un tiers ou à un quart de la commande, auquel sont ajoutés des frais correspondants à 1,45% du montant total de la commande pour un 3 fois et à 2,2 % pour un 4 fois (dans la limite de 15€ maximum pour un paiement en 3 fois et de 30€ maximum pour un 4 fois) ;

- deux ou trois mensualités, correspondant chacune à un tiers ou un quart de la commande, prélevées à 30 et 60 jours après pour le 3 fois et à 30, 60 et 90 jours après pour le 4 fois.

- Le paiement en 3 fois à partir de 100€ d'achat et jusqu'à 3000€ : Exemple : Pour un achat de 150€, apport de 52,18€ puis 2 mensualités de 50€. Crédit d'une durée de 2 mois au TAEG fixe de 19,31%. Coût du financement : 2,18€ dans la limite de 15€ maximum.
- Le paiement en 4 fois à partir de 100€ d'achat et jusqu'à 3000€ : Exemple : Pour un achat de 400€, apport de 108,80€ puis 3 mensualités de 100€. Crédit sur 3 mois au TAEG fixe de 19,61%. Coût du financement : 8,80€ dans la limite de 30€ maximum.

Oney Bank - SA au capital de 51 286 585€ - Siège social : 34 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - www.orias.fr - Correspondance : CS60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - www.oney.fr

7 – LIVRAISON ET RETRAIT DES COMMANDES AU DRIVE

Les commandes réalisées sur la boutique en ligne peuvent soit :

- Être livrées sous 48 heures via UPS ou CHRONOPOST* après la mise en expédition
- Être récupérées au Drive Jardins Alternatifs au 16, rue du Grand Veymont – EYBENS, dès le jour même

*Le tarif d'une livraison via UPS ou CHRONOPOST est calculable par le client avant validation du mode de retrait de la commande.

Le retrait de sa commande au Drive par le client est gratuit.

Il revient au client de vérifier l'état des produits livrés à réception de sa commande en présence du transporteur, afin de pouvoir être dédommagé par Guano Diffusion en cas de détérioration par le transporteur. En cas de dommage pendant le transport, le client doit refuser auprès du transporteur le ou les colis endommagés et signer le refus du colis sur le bordereau dédié en indiquant le motif du refus (colis ouvert, détérioré...). Si aucune réserve n'a été faite par le client auprès du transporteur, Guano Diffusion ne pourra pas prendre en charge les dégâts et déclinera sa responsabilité.

Délais de livraison

Pour toute commande validée et payée avant 15 heures le jour J :

- Si le client a choisi la livraison sous CHRONOPOST, Guano Diffusion expédie sa commande le jour-même (J) et le client sera livré le lendemain du jour de sa commande avant 13h (J+1)
- Si le client a choisi la livraison UPS, Guano Diffusion expédie sa commande le jour-même (J) et le client sera livré 48 heures maximum après le jour de sa commande (J+2)

Pour toute commande validée et payée après 15 heures le jour J :

- Si le client a choisi la livraison sous CHRONOPOST, Guano Diffusion expédie sa commande le lendemain (J+1) et le client sera livré 48 heures maximum après le jour de sa commande (J+2)
- Si le client a choisi la livraison UPS, Guano Diffusion expédie sa commande le lendemain (J+1) et il sera livré 72 heures maximum après le jour de sa commande (J+3)

Guano Diffusion sous-traite le transport et la livraison des commandes en lignes à UPS et CHRONOPOST, qui s'engagent aux délais de livraison indiqués. Toutefois, si pour des raisons exceptionnelles et indépendantes de Guano Diffusion le délai de livraison garanti par les transporteurs venait à dépasser 18 jours à compter du paiement et de la validation de la commande, le contrat de vente pourra être résilié par le client sans aucun frais. Le client sera alors remboursé du montant de la commande effectuée sur la boutique en ligne, ainsi que du montant des frais de port.

8 – DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L 121-21 du Code de la Consommation dans le cadre de la vente à distance, le client dispose d'un délai de quatorze jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien.

Exercice du droit de rétractation :

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) :

- par voie postale à l'adresse suivante : Guano Diffusion – 16, rue du Grand Veymont – 38320 EYBENS
- ou par téléphone : 04 76 52 09 93
- ou par mail : contact@guano-diffusion.com

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous mais ce n'est pas obligatoire.

Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de Guano Diffusion – 16, rue du Grand Veymont – 38320 EYBENS — contact@guano-diffusion.com / 04 76 52 09 93

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien _____ commandé le _____ et reçu le _____
sous le numéro de commande _____.

Nom du client :

Adresse du client :

Date :

Signature du client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation. Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

Conséquences du droit de rétractation

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à Guano Diffusion – 16, rue du Grand Veymont – 38320 EYBENS sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours. En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Exception au droit de rétractation

L'exercice du droit de rétractation est exclu pour les contrats suivants :

- les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- les contrats de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- les contrats de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- les contrats de fourniture de biens qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

9 – GARANTIE

9.1 Garantie légale (non-conformité et vice caché)

Tous les produits vendus par GD sur la boutique en ligne bénéficient de la garantie légale de conformité et de la garantie contre les vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil.

Le client est informé que la société GD est le garant de la conformité des Produits au contrat dans le cadre de ces deux garanties légales.

Vous disposez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour agir en application de la garantie légale de conformité.

Dans ce cas, vous pourrez choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-9 du Code de la consommation.

Pour les contrats conclus à compter du 18 mars 2016, Vous êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du Produit. Pour les contrats conclus antérieurement, le défaut est présumé pendant six (6) mois.

Il est rappelé que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de l'éventuelle garantie commerciale qui pourrait vous être consentie par le fabricant ou Guano Diffusion.

Par ailleurs, Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, Vous pourrez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

En cas de non-conformité d'un produit, il pourra être retourné à GD qui le reprendra, l'échangera ou le remboursera. Toutes les réclamations, demandes d'échange ou de remboursement doivent s'effectuer obligatoirement par courrier postal à l'adresse suivante : GUANO DIFFUSION – 16, rue du Grand Veymont – 38320 EYBENS

À réception du courrier, si le produit dont la réclamation est l'objet est reconnu comme défectueux et/ou non conforme, il devra être retourné à GD dans son emballage d'origine et accompagné des références qui auront été communiquées au client.

Tous les frais de retour seront à la charge du client.

Les clauses de garantie excluent toute utilisation des produits par le client qui ne respecteraient pas les normes et conditions de sécurité détaillées dans les notices d'utilisation du fabricant des produits. Elles excluent également les défauts de fonctionnement liés à une négligence ou un mauvais entretien des produits par le client.

GD ne saurait être tenu responsable par le client d'une mauvaise compréhension des informations et recommandations techniques disponibles sur la fiche de chaque produit vendu sur la boutique en ligne, ni d'éventuelles erreurs sur lesdites fiches. Il revient au client de lire le mode d'emploi des produits qu'il achète sur la boutique en ligne à réception de ces derniers, et de s'assurer qu'il les utilise correctement et dans le respect des recommandations des constructeurs.

9.2 Garantie commerciale

Certains produits de la boutique en ligne bénéficient d'une « Garantie Fabricant » à laquelle GD n'est pas partie. GD ne saurait dans ce cas être tenu pour responsable en cas de refus du fabricant d'appliquer sa garantie. L'étendue et la durée de cette garantie varie selon les fabricants. Vous pouvez consulter les termes exacts des garanties sur les fiches des produits de la boutique en ligne.

10 - INFORMATIQUES ET LIBERTÉS

Il est rappelé au client que les données personnelles qui lui sont demandées pour traiter sa commande et notamment la livraison de sa commande, l'édition de factures et des contrats de garantie sont nécessaires. En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, le client peut à tout moment demander à avoir accès à ces données, ainsi qu'à les rectifier.

Enfin, GD ne revend PAS, ni ne partage, les données collectées pour le bon traitement des commandes. GD prend également toutes les précautions nécessaires pour protéger sa base de données clients. Néanmoins, il ne saurait être tenu responsable par le client en cas de piratage du site internet de la boutique en ligne et d'éventuelles fuites de données.

Pour toutes vos questions relatives à la protection des données collectées, nous vous remercions de bien vouloir vous reporter à notre page « Politique de confidentialité ».

11 – LITIGES ET MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas d'éventuel litige entre le client et GD, les deux parties s'efforceront de trouver un accord à l'amiable, notamment après une réclamation écrite préalable adressée aux coordonnées mentionnées à l'article « Objet » ci-dessus.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, si cette tentative de résolution amiable échoue, le client consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige.

Guano Diffusion a désigné comme médiateur de la consommation :

SAS Médiation Solution

222 chemin de la Bergerie, 01800 Saint-Jean-de-Niost

Tél. 04 82 53 93 06 — Email : contact@sasmediationsolution-conso.fr

Site internet (formulaire « Saisir le médiateur ») : www.sasmediationsolution-conso.fr

N° d'adhésion / d'enregistrement chez SAS Médiation Solution : [à confirmer — Guano Diffusion étant une entité juridique distincte de Jardins Alternatifs, vérifier si un numéro propre a été attribué ou si le n° 19192/VM/2607/49 couvre l'ensemble du groupe]

Le client peut également déposer sa réclamation sur la plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne, accessible à l'adresse : ec.europa.eu/consumers/odr (voir également le rappel figurant en tête des présentes Conditions Générales).

12 – LOI APPLICABLE ET COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

Les Conditions Générales sont soumises à la loi française. Le tribunal compétent en cas de litige sera celui du lieu de domicile du défendeur ou, au choix du demandeur, du lieu de livraison effective du Produit.

Le Site Internet est conforme à la législation française et en aucun cas GD ne donne de garantie de conformité à la législation locale applicable au client dès lors que ce dernier accède à la boutique en ligne à partir d'autres pays.