

Conditions générales de vente

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les conditions applicables aux achats réalisés auprès de Noura Group, en boutique, sur son site internet ou par l'intermédiaire de ses canaux de vente à distance.

Noura Group propose une sélection de mobilier, décoration, luminaires, art de la table et accessoires pour la maison, ainsi que des services de conseil en décoration et d'aménagement.

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente.

1. Produits

Les produits proposés à la vente sont présentés avec le plus grand soin possible.

Les photographies, mises en scène, rendus, couleurs et dimensions présentés sur le site ou les réseaux sociaux sont fournis à titre illustratif. De légères variations peuvent exister selon les écrans, les matières, les fabrications artisanales ou les séries de production.

Les dimensions indiquées sur les fiches produits doivent être vérifiées par le client avant toute commande, notamment pour le mobilier et les articles volumineux.

Il appartient au client de vérifier que les dimensions du produit sont compatibles avec l'espace auquel il est destiné ainsi qu'avec les conditions d'accès au lieu de livraison : portes, escaliers, ascenseurs, couloirs, passages et autres contraintes éventuelles.

2. Disponibilité

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

La disponibilité affichée sur le site peut exceptionnellement différer du stock réel, notamment lorsqu'un article est vendu simultanément au showroom et en ligne.

Si un produit commandé devient indisponible après validation de la commande, Noura Group contacte le client afin de lui proposer, selon les possibilités :

- un produit équivalent
- un avoir
- un remboursement du produit indisponible
- ou l'attente du prochain réassort, avec l'accord du client

Lorsque la commande comporte plusieurs produits, les articles disponibles peuvent être livrés séparément avec l'accord du client.

3. Prix

Les prix sont indiqués en francs CFA (FCFA).

Les prix affichés correspondent au prix du produit sauf indication contraire. Les frais suivants peuvent être facturés séparément :

- livraison
- montage
- manutention particulière
- livraison nécessitant plusieurs personnes
- services de conseil ou d'aménagement
- personnalisation
- autres prestations spécifiques demandées par le client

Le prix applicable est celui affiché au moment de la validation de la commande.

Noura Group se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment pour les commandes futures.

4. Commande

Le client peut passer commande :

- sur le site internet Noura Group
- directement au showroom
- ou par tout autre canal de vente officiellement proposé par Noura Group

Avant confirmation, le client doit vérifier les produits, quantités, dimensions, couleurs, prix et informations de livraison.

Une commande est considérée comme définitive après validation par Noura Group et confirmation du paiement ou de l'acompte requis.

Noura Group se réserve le droit de refuser ou d'annuler une commande en cas notamment :

- d'erreur manifeste de prix
- d'indisponibilité du produit
- d'incident de paiement
- d'informations de livraison insuffisantes

- ou de suspicion de fraude

En cas d'annulation imputable à Noura Group après encaissement, les sommes concernées sont remboursées au client.

5. Paiement

Les moyens de paiement acceptés sont ceux indiqués au moment de la commande. Selon les produits et les prestations, Noura Group peut demander :

- le paiement intégral
- ou un acompte avant confirmation de la commande

Pour une commande spéciale, personnalisée ou réalisée spécifiquement pour le client, le montant de l'acompte et le solde à payer sont précisés au moment de la commande.

La commande n'est préparée ou lancée qu'après réception du paiement convenu.

6. Livraison

Noura Group propose la livraison à Dakar et dans différentes localités du Sénégal selon les possibilités logistiques.

Les frais de livraison dépendent notamment :

- de la zone de livraison
- du volume et du poids des produits
- du nombre d'articles
- des conditions d'accès
- et des éventuels besoins de manutention ou de montage

Le montant de la livraison est communiqué au client avant la validation définitive de la commande.

Pour Dakar, les tarifs standards peuvent être calculés selon la zone, le quartier de livraison ou le volume du colis.

Pour les régions, les articles volumineux ou les livraisons particulières, un devis peut être établi.

7. Délais de livraison

Pour les articles disponibles en stock, Noura Group s'efforce d'organiser la livraison dans les meilleurs délais.

Les délais communiqués au client sont indicatifs sauf engagement écrit contraire.

Un retard raisonnable indépendant de la volonté de Noura Group, notamment lié à la circulation, aux intempéries, à une panne, à un transporteur, à une difficulté d'accès ou à un cas de force majeure, ne peut entraîner automatiquement l'annulation de la commande.

Pour les commandes spéciales, personnalisées ou en cours d'approvisionnement, le délai prévisionnel est communiqué au client au moment de la commande.

8. Réception de la livraison

Le client ou une personne désignée par lui doit être présent au moment convenu pour réceptionner la commande.

Le client est invité à vérifier les produits au moment de la livraison.

Toute anomalie visible, notamment :

- produit endommagé
- casse
- mauvaise référence
- couleur incorrecte
- élément manquant

doit être signalée immédiatement au livreur et à Noura Group.

Lorsque cela est possible, des photographies doivent être prises avant installation ou utilisation du produit.

La signature du bon de livraison sans réserve confirme la réception apparente des produits en bon état, sous réserve des éventuels défauts non visibles lors de la livraison.

9. Absence ou échec de livraison

Noura Group ou son prestataire contacte le client avant la livraison lorsque cela est nécessaire. Si la livraison ne peut être effectuée en raison :

- de l'absence du client
- d'une adresse incorrecte
- d'un numéro de téléphone injoignable
- d'un accès impossible non signalé

- ou de toute autre circonstance imputable au client

une nouvelle livraison pourra être organisée.

Des frais supplémentaires pourront être facturés pour cette nouvelle livraison.

10. Mobilier et articles volumineux

Pour les meubles et articles volumineux, le client doit s'assurer avant commande que le produit peut accéder à son logement ou à la pièce concernée.

Noura Group ne pourra être tenue responsable d'une impossibilité de livraison résultant de dimensions insuffisantes des portes, escaliers, ascenseurs, couloirs ou autres accès si ces contraintes n'ont pas été signalées avant la commande.

Toute prestation particulière nécessaire pour permettre la livraison pourra faire l'objet d'un devis supplémentaire.

11. Montage

Le montage n'est compris dans le prix du produit que lorsqu'il est expressément indiqué. Lorsqu'un service de montage est proposé, son prix est communiqué séparément au client.

Noura Group ne peut être tenue responsable des détériorations résultant d'un montage effectué par le client ou par un tiers non mandaté par Noura Group.

12. Retours et échanges

Toute demande de retour ou d'échange doit être adressée à Noura Group dans un délai maximum de 24h suivant la réception, sauf conditions particulières précisées lors de l'achat.

Pour être accepté, l'article doit être :

- non utilisé
- non monté
- propre
- complet
- dans son emballage d'origine
- et accompagné de la preuve d'achat

Noura Group se réserve le droit de refuser tout retour lorsque l'article présente des traces d'utilisation, une détérioration, des éléments manquants ou un état ne permettant plus sa revente.

Les frais de livraison initialement engagés ne sont pas remboursés sauf erreur imputable à Noura Group.

13. Articles non retournables

Sauf défaut ou erreur de Noura Group, ne peuvent notamment pas être retournés ou échangés :

- les produits personnalisés
- les commandes spéciales réalisées à la demande du client
- les produits fabriqués ou modifiés selon les choix du client
- les articles déjà installés ou montés
- les produits utilisés
- les articles présentant des conditions particulières d'hygiène après ouverture
- les produits soldés ou de déstockage lorsque cette condition a été clairement indiquée au moment de l'achat
- les demandes de retour motivées par un changement d'avis

14. Produit endommagé ou non conforme

En cas de produit défectueux, endommagé ou différent de celui commandé, le client doit contacter Noura Group dans les meilleurs délais.

Noura Group pourra demander :

- des photographies ou vidéos du produit
- la preuve d'achat
- le numéro de commande
- et toute information permettant d'identifier le problème

Après vérification, Noura Group pourra, selon la situation :

- réparer le produit
- remplacer une pièce
- échanger le produit
- proposer un produit équivalent
- établir un avoir
- ou procéder à un remboursement lorsqu'aucune autre solution raisonnable n'est possible

15. Garanties

Lorsque certains produits bénéficient d'une garantie commerciale spécifique, sa durée et ses conditions sont communiquées sur la fiche produit, la facture ou tout autre document remis au client.

La garantie ne couvre notamment pas les dommages causés par :

- une mauvaise utilisation
- un choc
- une chute
- une mauvaise installation
- un montage incorrect
- une exposition inadaptée à l'eau, au soleil, à l'humidité ou à la chaleur
- un entretien non conforme
- l'usure normale du produit
- ou l'intervention d'un tiers non autorisé

Les garanties légales applicables demeurent indépendantes de toute garantie commerciale éventuellement proposée.

16. Variations de matières et fabrication

Certains produits proposés par Noura Group peuvent présenter des variations naturelles de couleur, veinage, texture, teinte, finition ou dimensions.

Ces variations sont notamment possibles pour le bois, la pierre, le marbre, le verre artisanal, les fibres naturelles, la céramique, les tissus et autres matières naturelles ou artisanales.

Ces particularités ne constituent pas nécessairement un défaut de conformité lorsqu'elles résultent de la nature du matériau ou du mode de fabrication.

17. Conseil déco et aménagement

Noura Group propose également des prestations de conseil en décoration, conception et aménagement.

Le contenu, le périmètre, le tarif et les livrables de chaque prestation sont précisés avant son démarrage.

Selon le projet, ces prestations peuvent comprendre notamment :

- recommandations d'aménagement

- sélection de mobilier et décoration
- planches d'ambiance
- conception ou visualisation 3D
- sourcing
- accompagnement dans le choix des produits
- ou suivi de mise en place

Les délais dépendent de la nature et de l'importance du projet.

Toute modification substantielle demandée après validation d'une proposition pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire.

18. Visualisations 3D

Les plans, simulations, rendus et visualisations 3D réalisés par Noura Group ont pour objectif d'aider le client à se projeter.

Les couleurs, proportions, textures, lumières et rendus représentés peuvent présenter certaines différences avec le résultat réel.

Les visuels 3D ne constituent donc pas une reproduction contractuelle parfaite du résultat final.

19. Propriété des conceptions

Sauf accord contraire, les concepts, dessins, planches d'ambiance, visuels, rendus 3D et propositions réalisés par Noura Group demeurent la propriété intellectuelle de Noura Group.

Ils ne peuvent être reproduits, exploités commercialement ou transmis à un tiers pour exécution sans autorisation préalable de Noura Group.

20. Responsabilité

Noura Group ne pourra être tenue responsable des dommages résultant :

- d'une mauvaise utilisation du produit
- du non-respect des instructions d'entretien
- d'un montage réalisé par un tiers
- d'une modification du produit
- ou d'une utilisation autre que celle normalement prévue

Noura Group ne pourra également être tenue responsable d'un retard ou d'une impossibilité d'exécution résultant d'un événement indépendant de sa volonté.

21. Service client

Pour toute question concernant une commande, une livraison, un retour ou un produit, le client peut contacter le service client Noura Group par les moyens indiqués sur le site internet et sur les supports officiels de la marque.

Afin de faciliter le traitement d'une demande, le client est invité à communiquer son nom, son numéro de commande ou sa preuve d'achat ainsi qu'une description précise de sa demande.

22. Données personnelles

Les informations communiquées par le client sont utilisées uniquement dans le cadre de la gestion des commandes, livraisons, paiements, demandes de service client et relations commerciales de Noura Group.

Noura Group s'engage à traiter ces données conformément à la réglementation applicable.

23. Modification des conditions générales

Noura Group peut modifier les présentes Conditions Générales de Vente à tout moment. Les conditions applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

24. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit sénégalais.

En cas de difficulté, Noura Group et le client privilégieront autant que possible une résolution amiable du différend.

À défaut d'accord amiable, le litige pourra être porté devant les juridictions compétentes conformément à la législation applicable.

Noura Group · Cité Teylium VDN, Lot n° 8, Dakar, Sénégal · Version du 30 septembre 2026. Voir aussi les mentions légales et la politique de confidentialité.