

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION POUR LE PARTICULIER

**Mentions légales :** Société FLEURISTES ET FLEURS SARL au capital de 24.000 €  
Siège social Clos « MaCyLia » 14, quai Clovis Hugues 84800 L'Isle-sur-la-sorgue  
Numéro unique d'identification 509 716 254 RCS AVIGNON  
N° TVA FR 34509716254  
Tél: +33 (0)4.90.90.13.96  
Fax: +33 (0)4.32.61.15.92  
e-mail: info@fleuristes-et-fleurs.com

### ARTICLE 1- Objet

Le présent document vise à définir les conditions applicables aux ventes conclues entre d'une part, toute personne physique, ci-après appelé « l'Utilisateur » effectuant un achat via le site Internet **fleuristes-et-fleurs.com** et d'autre part les fleuristes adhérents de FLEURISTES ET FLEURS SARL ayant son siège social sis Clos « MaCyLia » 14, quai Clovis Hugues 84800 L'Isle-sur-la-sorgue

L'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions au moment de l'achat et déclare expressément les accepter toutes et sans réserve. Toute commande implique la totale acceptation des articles ci-dessous. L'Utilisateur reconnaît avoir la pleine capacité juridique ou disposer de l'autorisation de la personne habilitée pour s'engager au titre des conditions énoncées ci-après. Ces conditions peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis, les modifications étant alors applicables à toutes commandes postérieures. En cas de non-respect des présentes conditions générales, FLEURISTES ET FLEURS se réserve le droit d'interrompre de manière temporaire ou définitive l'accès aux services et donc aux commandes.

### ARTICLE 2 - Application et opposabilité des conditions générales de vente

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve de l'Utilisateur à ces conditions générales de vente. Toute condition contraire posée par l'Utilisateur sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à FLEURISTES ET FLEURS quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le fait que FLEURISTES ET FLEURS ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales de vente, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales de vente sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

### ARTICLE 3 : Nature de la prestation

FLEURISTES ET FLEURS a pour vocation la mise en relation directe entre les Utilisateurs et les fleuristes adhérents via une boutique en ligne.

Aucune commission n'est prise par FLEURISTES ET FLEURS sur l'exécution des commandes.

Vous devenez Utilisateur lorsque vous passez une commande en utilisant notre site et ouvrez un compte client.

Le Fleuriste adhérent que vous avez choisi pour la réalisation de la commande est autorisé à avoir accès aux informations que vous avez fourni lors du passage de la commande. **Il est responsable de la réalisation et de la livraison de votre choix floral.**

Les fleuristes adhérents à FLEURISTES ET FLEURS ont tous signé la charte qualité qui garantit au client une prestation de qualité par des professionnels choisis par FLEURISTES ET FLEURS.

#### **ARTICLE 4 : Passage de commande**

Il est rappelé que la commande est considérée comme "passée" lorsqu'elle est validée par le paiement en ligne. Pour passer une commande, l'Utilisateur doit communiquer le nom, le prénom, l'adresse précise et le numéro de téléphone du destinataire et toutes les informations nécessaires à la bonne livraison ainsi que ses propres nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et adresse mail.

L'Utilisateur pourra choisir lors du passage de commande une plage horaire pour la livraison des fleurs ainsi que le mode de livraison.

L'Utilisateur aura le choix de retirer la commande chez le fleuriste ou de la faire livrer chez le destinataire.

#### **ARTICLE 5 : Procédure de commande sur le Site**

Tout Utilisateur qui souhaite passer commande sur le site doit s'inscrire au préalable en créant un compte personnel.

Muni de ses codes d'accès (adresse e-mail et mot de passe), l'Utilisateur peut alors accéder à la phase de commande.

L'Utilisateur choisit et sélectionne dans les différentes rubriques le produit qu'il souhaite commander sur l'espace dédié à chaque Fleuriste adhérent.

L'Utilisateur accède alors à son récapitulatif de commande sur son compte client.

L'Utilisateur valide ensuite son adresse de livraison et de facturation ainsi que les différents champs requis.

L'Utilisateur valide ensuite son "Mode de livraison" puis son "Mode de paiement".

L'Utilisateur recevra ensuite un e-mail de confirmation de l'enregistrement et du paiement de sa commande.

FLEURISTES ET FLEURS se réserve le droit de ne pas donner suite à la commande si l'organisme bancaire en charge de la gestion du règlement de la commande démontre l'incapacité de mettre en œuvre le paiement de l'Acheteur,

L'article L-122-1 du Code de la Consommation disposant qu'«il est interdit de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime».

#### **ARTICLE 6 : Modalités et options de paiement**

##### **6.1. Paiement carte bancaire**

Pour chaque paiement par carte bancaire, l'Utilisateur doit renseigner le numéro de sa carte bancaire, la date d'expiration et le cryptogramme visuel.

Les informations transmises sont sécurisées et cryptées par **PAYZEN** partenaire de FLEURISTES ET FLEURS qui garantit la sécurité des échanges de données. La commande est annulée si l'Utilisateur ne finalise pas sa demande.

##### **6.2. Paiement Paypal**

L'Utilisateur dispose de la faculté de régler sa commande par l'intermédiaire du dispositif PayPal qui nécessite la création d'un compte pour ce faire.

L'Utilisateur définit sous son entière responsabilité la nature et l'objet de ses relations contractuelles avec PayPal. FLEURISTES ET FLEURS ne saurait être tenu responsable d'un litige quelconque entre l'Utilisateur et le service de paiement en ligne PayPal.

##### **6.3. Paiement direct**

FLEURISTES ET FLEURS met à disposition de l'Utilisateur les numéros de téléphones lui permettant de s'adresser directement au Fleuriste adhérent pour passer sa commande.

Dans ce cas le paiement s'opère sans passer par l'interface du site de FLEURISTES ET FLEURS mais par la transmission directe de ses coordonnées bancaires ou tout autre moyen de paiement accepté par le Fleuriste adhérent.

## **ARTICLE 7 : Prix et Livraison**

### **7.1. Prix des Commandes**

Les prix des compositions et produits sont librement déterminés par les Fleuristes adhérents sur leur boutique en ligne.

Les prix des produits peuvent être modifiés unilatéralement sans information préalable par les adhérents sur leur boutique en ligne.

Les prix des produits sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Ils tiennent compte de la TVA française et des éventuelles réductions applicables au jour de la commande pour les commandes en France Métropolitaine.

Les Fleuristes adhérents se réservent le droit de modifier leurs prix à tout moment mais les produits commandés sont facturés au prix en vigueur lors de l'enregistrement de la commande.

Les produits sont fournis au prix en vigueur au moment de la passation de la commande.

### **7.2. Livraison et retrait des commandes**

Le prix ne comprend pas les frais de livraison. L'Utilisateur est informé de façon complète et très visible du montant des frais de livraison et du prix total de sa commande au plus tard avant la confirmation de ladite commande.

L'utilisateur dispose de la faculté de choisir la livraison ou le retrait en magasin. Dans le cas du retrait, aucun frais de livraison ne pourront être facturés au client qui devra lui-même se charger de venir retirer sa commande à la date prévue.

Le fleuriste adhérent détermine le montant des frais de livraison qui ne pourront en aucun cas être supérieur à 15 euros.

Le fleuriste adhérent pourra téléphoner au destinataire ou lui laisser un message téléphonique pour convenir avec lui du moment de la livraison.

Le fleuriste adhérent se rendra une fois à l'adresse du destinataire pour effectuer la livraison.

Si les informations sur le destinataire sont inexactes (Nom, Prénom, Adresse ou Numéro de téléphone), ni le fleuriste adhérent, ni FLEURISTES ET FLEURS ne pourront être tenus pour responsables en cas de difficulté de livraison, retard ou défaut de livraison. L'Utilisateur ne pourra prétendre à aucun remboursement ou dédommagement.

En cas d'absence du destinataire, le fleuriste adhérent laissera un avis de passage (si une boîte aux lettres est accessible) ou informera par tout moyen disponible le destinataire que la création florale peut être retirée en boutique. En raison de son caractère périssable, le produit floral sera conservé et mis à la disposition du destinataire en boutique pour une durée de 48 heures qui est le temps de conservation du produit floral.

Si le destinataire ne retire pas en boutique dans les 48 heures le produit floral, aucun remboursement ou dédommagement ne sera effectué.

En cas de refus du destinataire de prendre possession du produit floral, la livraison sera réputée réalisée. Le client ne pourra prétendre à aucun remboursement, ni dommages et intérêts.

La livraison est effectuée dans le délai prévu, par la remise directe du produit au destinataire annoncé

Si toutefois l'Utilisateur souhaitait modifier ces modalités après le passage de la commande, il devra contacter le fleuriste adhérent et en faire la demande par e-mail ou par téléphone aux coordonnées mentionnées sur le site internet et figurant également sur le compte client de l'Utilisateur et son récapitulatif de commande.

Pour certains jours, il n'est pas possible de garantir le moment de livraison du produit floral. Notamment lorsque la commande est passée à l'occasion d'une grande fête à fleurs (Saint Valentin, Fête des Grand-Mères,

1er mai, Fête des Mères). De même, le client peut voir, à l'occasion de ces fêtes à fleurs majeures sa commande livrée par le fleuriste adhérent la veille du jour de la fête concernée.

#### **ARTICLE 8 : Produits**

S'agissant de produits naturels et en raison du mode de présentation numérique des bouquets sur le site, Fleuristes et Fleurs informe qu'il peut y avoir une différence de perception entre la photographie en ligne et le produit réceptionné : perception de volume, de couleur et de taille. Les photographies des produits disponibles à la commande sur le site internet *www.fleuristes-et-fleurs.com* ne sont pas contractuelles, les créations étant dépendantes des saisons et de la sensibilité artistique du fleuriste.

FLEURISTES ET FLEURS et ses Fleuristes adhérents s'engagent à respecter le plus scrupuleusement possible la conformité entre les produits présentés en ligne et ceux livrés.

Il pourra donc exister des différences par rapport au visuel présenté, mais le produit livré sera de qualité et de valeur équivalente. En cas de différence majeure, l'Utilisateur en sera informé et il pourra modifier sa commande.

#### **ARTICLE 9 : Droit de Rétractation**

Conformément à l'article L.121-20 et suivants du Code de la Consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception des produits pour exercer son droit de rétractation.

Il y a lieu de faire une distinction dans l'exercice du droit de rétractation entre les produits périssables et les produits non périssables.

Pour les produits non périssables, l'Utilisateur dispose d'un délai de 14 jours ouvrables à compter du jour de réception de la commande auprès de FLEURISTES ET FLEURS au moyen d'une déclaration écrite dénuée d'ambiguïté. Il disposera alors d'un délai de 14 jours après avoir actionné son droit de rétractation pour renvoyer le produit à ses frais, dans son emballage d'origine et en bon état au Fleuriste adhérent qui a livré la commande.

Tout risque lié au retour du produit est à la charge de l'Utilisateur ou du destinataire de la Commande.

**Pour les produits périssables, conformément à l'article L 121-21-8 4° du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé. Sont concernés les produits floraux et certains produits alimentaires, qui, de par leur nature périssable, sont exclus du droit de rétractation. Les compositions florales, fleurs, plantes et bouquets qui sont proposés par les Fleuristes adhérents sont considérées comme des produits périssables ne permettant pas d'exercer ce droit de rétractation.**

En cas d'exercice du droit de rétractation, FLEURISTES ET FLEURS procèdera au remboursement des sommes versées (y compris frais de livraison) au plus tard dans les 14 jours à compter de la date de notification de la décision de rétractation par l'Utilisateur, et selon le même moyen de paiement utilisé pour la commande. Cette date de remboursement pourra être différée jusqu'à récupération du produit ou jusqu'à réception de la preuve d'expédition par l'Utilisateur.

Les demandes de rétractation seront alors adressées par courrier à :

FLEURISTES ET FLEURS SARL-  
Service client  
Siège social Clos « MaCyLia »  
14, quai Clovis Hugues  
84800 L'Isle-sur-la-Sorgue

Les demandes pourront également être adressées par e-mail à : [info@fleuristes-et-fleurs.com](mailto:info@fleuristes-et-fleurs.com)

**FORMULAIRE DE RETRACTATION A ADRESSER**

Je vous informe par la présente de ma rétractation portant sur la commande N° (référence de commande) concernant :

- la commande passée le : (date de commande)
- livré par (nom du Fleuriste adhérent)
- par : (nom de l'Utilisateur)
- pour : (nom du destinataire et adresse de livraison du destinataire)

Fait le (Date du jour) à (Ville)

Rappelez vos nom, prénom, numéro de téléphone et adresse e-mail en bas du formulaire.

**Les informations demandées entre parenthèses sont indispensables au bon traitement de votre demande.**

**ARTICLE 10 : Garanties et responsabilité**

FLEURISTES ET FLEURS ainsi que ses Fleuristes adhérents s'engagent à apporter tous les soins pour la mise en œuvre du service. Néanmoins, sa responsabilité ne pourra pas être retenue en cas de manquement à ses obligations contractuelles du fait d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence française.

FLEURISTES ET FLEURS étant une interface entre les Utilisateurs et les Fleuristes adhérents, elle n'est tenue d'aucune garantie particulière ne pouvant en aucun cas être considérée comme vendeur ou prestataire.

**Néanmoins et conformément à la loi les Fleuristes adhérents sont tenus, de la Garantie légale de Conformité prévue aux articles L211-4 et suivants du Code de la consommation et de la Garantie des Vices Cachés.**

**ARTICLE 11 : Propriété intellectuelle**

En aucun cas l'Utilisateur n'est autorisé à télécharger ou à modifier tout ou partie du site *www.fleuristes-et-fleurs.com* et notamment son contenu : produits listés, descriptions. Ce Site ou toute ou partie de ce Site ne doit en aucun cas être reproduit, copié, vendu ou exploité pour des raisons commerciales sans l'autorisation écrite de FLEURISTES ET FLEURS.

D'une manière générale, tous les droits d'auteur, marques et autres signes distinctifs et droits de propriété ou de propriété intellectuelle figurant sur le Site, resteront la propriété pleine et entière de FLEURISTES ET FLEURS.

L'Utilisateur est donc tenu au respect des droits de propriété de propriété intellectuelle et ne pourra aucunement utiliser les marques figurant sur le Site et sur les produits le cas échéant, ou déposer de marque qui porterait préjudice au titulaire des droits, sauf disposition contractuelle contraire. Il en est de même pour tout autre droit de propriété intellectuelle.

**ARTICLE 12 : Données personnelles & Respect de la vie privée**

Les informations obligatoires saisies lors du passage de commande sont collectées, enregistrées et stockées par FLEURISTES ET FLEURS conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

Conformément à l'article L.121-20-5 du Code de la consommation et à l'article L.34-5 du Code des postes, FLEURISTES ET FLEURS pourra envoyer à ses clients, par mail des offres et propositions commerciales S'il ne souhaite plus recevoir de tels messages, il peut se désinscrire en ligne sur le mail qu'il a reçu ou à l'adresse suivante [info@fleuristes-et-fleurs.com](mailto:info@fleuristes-et-fleurs.com)

**ARTICLE 13 : Loi applicable - Litiges**

Les parties conviennent que ce contrat est soumis à la loi française. Les informations contractuelles sont présentées en langue française. Le cas échéant, il appartient au client étranger de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'utilisation du produit qu'il envisage de commander ; la responsabilité de FLEURISTES ET FLEURS ne saurait être engagée en cas de non-respect de la réglementation d'un pays étranger dans lequel le produit est livré. En cas de litige, le Tribunal de Commerce d'AVIGNON sera seul compétent.

**ARTICLE 14 : Relations clients - Service après-vente**

Pour toute information, question ou réclamation, le client peut s'adresser du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h au service Relations Clients de la société FLEURISTES ET FLEURS.

Siège social Clos « MaCyLia » 14, quai Clovis Hugues 84800 L'Isle-sur-la-sorgue

Tél: +33 (0)4.90.90.13.96

Fax: +33 (0)4.32.61.15.92

e-mail: [info@fleuristes-et-fleurs.com](mailto:info@fleuristes-et-fleurs.com)