

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE LE FLORUM

SOMMAIRE :

- 1/ Désignation du vendeur
- 2/ Dispositions générales relatives aux Conditions Générales de Vente
- 3/ Produits
- 4/ Prix
- 5/ Offre
- 6/ Commande
- 7/ Contrat
- 8/ Paiement
- 9/ Livraison
- 10/ Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés
- 11/ Garantie commerciale
- 12/ Clauses sur les garanties
- 13/ Clause résolutoire
- 14/ Droit de rétractation
- 15/ Propriété intellectuelle
- 16/ Traitement des données personnelles
- 17/ Médiation
- 18/ Tribunal compétent
- 19/ Droit applicable

### Article 1er - Désignation du vendeur

Le présent site [www.leflorum-chartres.fr](http://www.leflorum-chartres.fr) est édité par la société LE FLORUM , S.A.R.L, au capital de 7.500 euros, dont le siège social est sis C.C Carrefour – Avenue Marcel Proust – 28 000 CHARTRES, inscrite au RCS de CHARTRES sous le numéro 842 480 774 , dont le représentant légal est Monsieur RENAULT Sébastien.

Le présent site a notamment pour objet de proposer :

- la vente et la livraison de compositions florales ou bouquets créés le jour même par LE FLORUM, avec les fleurs qu'elle aura sélectionnées ;
- la réservation desdites compositions florales pour une livraison à une date et un créneau horaire déterminés ;
- la souscription d'abonnements afin de recevoir périodiquement et pour une durée déterminée lesdites compositions florales de LE FLORUM à une date et un créneau horaire déterminés ;

### Article 2 - Dispositions générales relatives aux présentes Conditions Générales de Vente (CGV)

#### 2. 1. Objet des CGV

Les CGV sont applicables exclusivement à toutes commandes en ligne des produits de LE FLORUM passées sur le site [www.leflorum-chartres.fr](http://www.leflorum-chartres.fr) (ci-après le site) dont l'accès est libre et gratuit à tout internaute.

#### 2. 2. Domaine d'application des CGV

Les CGV régissent exclusivement les contrats passés en ligne (vente, réservation, abonnement)

entre LE FLORUM et les acheteurs ayant la qualité de consommateurs (ci-après consommateurs) et constituent avec la commande en ligne les documents contractuels opposables aux parties, à l'exclusion de tous autres documents, prospectus, catalogues ou photographies des produits qui n'ont qu'une valeur indicative.

Les CGV sont exclusivement applicables aux produits livrés aux consommateurs établis sur le territoire de la ville de Chartres en France ainsi que les villes limitrophes.

Les CGV sont rédigées ainsi que l'ensemble des informations contractuelles mentionnées sur le site en langue française.

### **2. 3. Disponibilité et opposabilité des CGV**

Les CGV sont mises à la disposition des consommateurs sur le site [www.leflorum-chartres.fr](http://www.leflorum-chartres.fr) où elles sont directement consultables et peuvent également être conservées, reproduites et imprimées à partir d'un ordinateur ou d'un navigateur internet.

Les CGV sont opposables au consommateur qui reconnaît, en cochant une case prévue à cet effet, en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant de passer commande.

La validation de la commande par sa confirmation vaut adhésion par l'acheteur aux CGV en vigueur au jour de la commande conformément à l'article 1127-2 du code civil.

### **2. 4. Modification des CGV**

LE FLORUM se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment.

En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

### **2. 5. Clauses des CGV**

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV sauf s'il s'agit d'une clause impulsive et déterminante ayant amené l'une des parties à conclure le contrat de vente.

L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par LE FLORUM ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets.

## **Article 3 - Produits**

### **3. 1. Caractéristiques**

Les produits offerts à la vente présentés sur le site font chacun l'objet d'un descriptif mentionnant leurs caractéristiques essentielles au sens de l'article L. 111-1 du code de la consommation.

Les photographies illustrant les produits et les informations relatives à la taille et au diamètre des bouquets ne constituent pas un document contractuel.

### **3. 2. Conformité**

Les produits sont conformes aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs au moment de leur mise sur le marché.

Par l'acceptation des présentes CGV, le consommateur reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités d'utilisation des produits offerts sur le site [www.leflorum-chartres.fret](http://www.leflorum-chartres.fret) avoir passer sa commande en parfaite connaissance de cause.

Le choix de produits incombe uniquement au consommateur qui en est seul responsable. Ainsi, la responsabilité de LE FLORUM ne pourra en aucune manière être recherchée quant à l'adéquation des choix du consommateur avec ses besoins. Ce dernier sera seul responsable de la consommation, de l'ingestion et/ou de l'absorption des produits par lui-même ou une tierce personne et de ses éventuelles conséquences sanitaires.

Sauf disposition légale contraire, aucune incompatibilité des produits offerts par LE FLORUM avec l'état de santé du consommateur ne pourra donner lieu à un dédommagement, remboursement, ou mise en cause de la responsabilité de cette dernière.

### **3. 3. Disponibilité des stocks**

#### **3.3.1. Pour les commandes à livrer le jour même**

Les produits sont offerts à la vente quotidiennement entre 10H00 et 17H00, dans la limite des stocks disponibles.

#### **3.3.2. Pour les commandes sur réservation**

Le consommateur pourra réserver les produits offerts à la vente sur le site, pour une date et un créneau horaire choisis à l'avance, conformément aux dispositions de l'article 9.2.2 des présentes CGV.

#### **3.3.3. Pour les commandes sur abonnement**

Le consommateur pourra également souscrire un abonnement afin de recevoir périodiquement le bouquet de la semaine et/ou les produits offerts à la vente sur le site, pour une durée et une fréquence déterminée, un calendrier et un créneau horaire choisis à l'avance, conformément aux dispositions de l'article 9.2.2 des présentes CGV.

Il pourra également choisir la durée et la fréquence de son abonnement en fonction des formules d'abonnement telles que présentées sur le site de LE FLORUM.

#### **3.3.4. En cas d'indisponibilité des produits**

En cas d'indisponibilité du produit commandé, le vendeur en informe immédiatement l'acheteur et peut lui proposer un produit d'une qualité et d'un prix équivalents ou, à défaut, un bon d'achat du montant de la commande utilisable pour toute prochaine commande.

En cas de désaccord de l'acheteur, le vendeur procède au remboursement des sommes versées dans un délai d'un mois.

En dehors du remboursement du prix du produit indisponible, le vendeur n'est tenu à aucune indemnité d'annulation, sauf si l'inexécution du contrat lui est personnellement imputable.

### **Article 4 - Prix**

#### **4. 1. Prix de vente**

Les prix de vente, conformément à l'article L. 113-13 du code de la consommation, sont indiqués, pour chacun des produits figurant dans le catalogue électronique accessible sur l'espace de vente en ligne sur le site [www.leflorum-chartres.fr](http://www.leflorum-chartres.fr), en euros toutes taxes comprises (TTC), frais de livraison et de transport non-inclus.

Le montant total dû par le consommateur est indiqué sur la page de confirmation de commande.

Le prix de vente du produit est celui en vigueur au jour de la commande.

En cas de promotion par les prix, LE FLORUM s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute commande passée durant la période de la publicité faite pour la promotion.

#### **4. 2. Modification**

LE FLORUM se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment en fonction notamment du type de fleurs et des stocks disponibles, mais tout en garantissant au consommateur l'application du prix en vigueur au jour de la commande.

#### **4. 3. Frais**

Les éventuels frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement, dont le client a pu prendre connaissance avant la commande, sont précisés sur le mail de confirmation de commande et sur la facture.

Les frais non susceptibles d'être raisonnablement calculés à l'avance sont exigibles.

## **Article 5 - Offre**

### **5. 1. Domaine**

Les offres de vente en ligne présentées sur le site sont réservées aux consommateurs résidant en France et/ou dans un pays membre de l'Union européenne et pour des livraisons uniquement sur le territoire de la ville de Chartres en France et ses villes limitrophes.

### **5. 2. Durée**

5.2.1. Pour les commandes à livrer ou à emporter le jour même

Les offres de vente en ligne présentées quotidiennement sur le site sont valables, à défaut d'indication de durée particulière, de 10H00 et 18H00, dans la limite des stocks disponibles et dans un délai de livraison minimale de 4heures.

### **5.2.3. Pour les commandes sur abonnement**

Les offres de vente en ligne par réservation ou par abonnement sont valables tant qu'elles sont disponibles sur le site et soumises à la validation de la commande par LE FLORUM, conformément aux dispositions de l'article 6.3 des CGV.

### **5. 3. Acceptation**

L'acceptation de l'offre par le consommateur est validée, conformément au procédé du « double clic », par la confirmation de la commande.

## **Article 6 - Commande**

### **6. 1. Étapes de conclusion du contrat**

Pour passer commande, le consommateur, après avoir rempli son panier virtuel en indiquant les produits ou l'abonnement sélectionnés et les quantités souhaitées, clique ensuite sur le bouton [Commander] et fournit les informations relatives à la livraison et au mode de paiement.

Avant de cliquer sur le bouton [Confirmer paiement], le consommateur a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou éventuellement modifier sa commande.

La confirmation de la commande entraîne acceptation des CGV et forme le contrat.

Un courrier électronique accusant réception de la commande et de son paiement est envoyé par LE FLORUM dans les meilleurs délais.

Le consommateur certifie LE FLORUM de l'exactitude et de la réalité des informations relatives à son identité et à la livraison des produits commandés.

LE FLORUM ne saurait être tenue responsable de l'impossibilité de livrer les produits en cas d'erreur ou d'insuffisance dans la saisie par le consommateur des coordonnées du destinataire (nom, prénom, adresse, email, téléphone fixe ou mobile, bâtiment, digicode, interphone, étage, porte etc.). Les informations transmises par le consommateur doivent permettre la bonne exécution et la livraison des produits commandés, y compris dans les lieux à accès réservé ou limité tels que les milieux hospitaliers ou les entreprises).

De même, LE FLORUM ne peut pas être tenue responsable du contenu du message personnel joint au produit commandé et livré. LE FLORUM est autorisée à ne pas transmettre un message si le contenu est susceptible de porter atteinte aux bonnes mœurs et/ou à l'ordre public. Dans ce cas, LE FLORUM en informera directement le consommateur par courriel et l'invitera à modifier ou à supprimer le message litigieux.

### **6. 2. Modification de commande**

Toute modification de commande par le consommateur après confirmation de sa commande doit être opérée 48h avant la date prévue de livraison. Passé ce délai de 48h, toute modification de commande sera soumise à l'acceptation de LE FLORUM et devra être adressée à l'adresse : [sebastien.florum@gmail.com](mailto:sebastien.florum@gmail.com).

LE FLORUM se réserve le droit d'apporter au produit commandé les modifications qui sont liées à l'évolution technique dans les conditions prévues à l'article R. 132-2-1, du code de la consommation.

### **6. 3. Validation de la commande**

LE FLORUM se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes et notamment si la commande est passée hors délais, si l'offre n'est plus disponible (Article 5.2 CGV) ou si les quantités de produits commandés sont anormalement élevées pour des acheteurs ayant la qualité de consommateurs.

LE FLORUM se réserve également le droit de refuser une commande si le client présente un litige avec LE FLORUM ou si LE FLORUM estime que le client comporte un risque de défaut de paiement. LE FLORUM se réserve alors le droit de demander à son client des informations complémentaires s'il l'estime nécessaire, telles qu'une pièce d'identité ou un justificatif de domicile.

## **Article 7 - Contrat**

### **7. 1. Conclusion**

Le contrat de vente est formé au moment de l'envoi par le consommateur de la confirmation de sa commande.

### **7. 2. Archivage et preuve**

L'archivage des communications et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à constituer une copie fidèle et durable conformément aux dispositions du code civil. Ces communications et factures peuvent être produits à titre de preuve du contrat.

### **7. 3. Résolution**

La commande peut être résolue par le consommateur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable en cas :

- de livraison d'un produit non conforme aux caractéristiques déclarées du produit ;
- de livraison dépassant la date limite fixée à la commande et mentionné dans le mail de confirmation ou sur la facture. A défaut d'une telle date, dans les trente jours suivant la conclusion du contrat, après que LE FLORUM ait été enjoint, selon les mêmes modalités et sans résultat, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable ;
- de hausse du prix qui n'est pas justifiée selon les conditions à l'article 4.2 des présentes CGV ou par une modification technique du produit imposée par les pouvoirs publics.

La commande peut être résolue par RACINE en cas :

- de refus de l'acheteur de prendre livraison ;
- de non-paiement du prix (ou du solde du prix) au moment de la livraison.

## **Article 8 - Paiement**

### **8. 1. Exigibilité**

Le prix est exigible en totalité après confirmation de la commande.

À l'exclusion des sommes versées qui sont remboursées en cas d'indisponibilité du produit commandé dans les conditions prévues à l'article 3.4 des présentes CGV, toute somme versée d'avance sur le prix produit des intérêts au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement jusqu'à la livraison du produit ou, à défaut, à la restitution de la somme versée à la commande.

Le paiement s'effectue immédiatement à la commande et par carte bancaire (CARTE BLEUE, VISA, MASTER CARD) ou PAYPAL.

### **8. 2. Sécurisation du paiement**

Les paiements par carte bancaire sur le site sont sécurisés via le système de paiement Stripe qui utilise les dispositifs d'authentification forte, cryptage des données selon le protocole SSL, HSTS

et cryptage AES-256. Stripe bénéficie des évolutions les plus récentes pour sécuriser vos paiements électroniques. Vos informations bancaires ne nous sont à aucun moment accessibles Pour pour plus d'informations, n'hésitez pas à visiter le site stripe

### **8. 3. Retard de paiement**

Toute somme non payée à l'échéance est productive, sans mise en demeure, d'un intérêt au taux légal.

### **8. 4. Défaut de paiement**

LE FLORUM se réserve le droit, lorsque le prix convenu n'est pas payé à l'échéance, soit de demander l'exécution de la vente, soit de résoudre le contrat par simple lettre recommandée avec demande d'avis de réception et de conserver, à titre d'indemnité, l'acompte versé à la commande.

### **8. 6. Clause de réserve de propriété**

LE FLORUM demeure propriétaire des produits vendus jusqu'au complet paiement du prix et l'acheteur s'engage, tant que la propriété ne lui est pas transférée, à prendre toutes les précautions utiles à la bonne conservation des produits.

## **Article 9 - Livraison**

### **9. 1. Définition**

La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du produit.

### **9. 2. Délai de livraison**

#### **9.2.1. Pour les commandes à livrer le jour même**

LE FLORUM s'engage, conformément à la date limite de livraison indiquée sur le site, à livrer les produits dans un délai de quatre (4) heures selon le créneau défini par le consommateur pour une livraison sur CHARTRES et dans ses villes limitrophes. Pour une livraison dans les autres villes, il faut faire une demande préalable en nous contactant avant de passer la commande.

#### **9.2.2. Pour les commandes sur réservation et abonnement**

LE FLORUM s'engage à livrer les produits à la date choisie par le consommateur, pour la réservation ou pour le début de son abonnement, dans le créneau horaire sélectionné lors de la commande.

Les créneaux horaires de livraison sur Chartres proposés au consommateur par LE FLORUM se font entre :

- 10H00 et 12H00
- 14H00 et 16H00
- 16H00 et 18H00

Les créneaux horaires de livraison sur les autres villes de banlieue proposés au consommateur par LE FLORUM se font entre :

- 10H00 et 12H00
- 14H00 et 16H00
- 16H00 et 18H00

Le choix du créneau horaire de livraison incombe uniquement au consommateur. Une fois sélectionné, le créneau horaire de livraison sera validé par LE FLORUM lors de la confirmation de la commande.

Le consommateur pourra choisir de modifier la date et le créneau horaire de livraison dans les conditions prévues à l'article 6 des CGV.

### **9. 3. Retard de livraison**

Lorsque le produit commandé n'est pas livré à la date ou à l'expiration du délai mentionné dans le mail de confirmation ou sur la facture, le consommateur peut, après avoir enjoint sans succès LE FLORUM à exécuter son obligation de livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, résoudre le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable.

### **9. 4. Lieu de livraison**

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le client lors de la commande, mentionnée dans le mail de confirmation, sur la facture, et uniquement sur le territoire de la ville de Chartres et ses villes limitrophes. Pour une livraison dans les autres villes, il faut faire une demande préalable en nous contactant avant de passer la commande.

### **9. 5. Modalités de livraison**

La livraison est effectuée par la remise directe du produit au consommateur ou au destinataire annoncé, à défaut, par l'envoi par LE FLORUM d'un avis de mise à disposition.

Les produits floraux et végétaux vendus par LE FLORUM sont conditionnés dans un packaging adapté au transport.

La livraison est effectuée sur le territoire de la ville de Chartres et ses villes limitrophes dans le délai prévu par la remise directe du produit à l'acheteur ou au destinataire annoncé.

Lorsque le produit est livré à l'adresse indiquée sur le bon de commande du transporteur, il appartient au consommateur ou au destinataire de vérifier en présence du livreur l'état du produit livré et, en cas de produit endommagé, d'avarie ou de manquants, d'émettre des réserves sur le bon de livraison ou sur le récépissé de transport, et éventuellement de refuser le produit et d'en avertir LE FLORUM.

Le consommateur devra alors immédiatement en informer le service clients de LE FLORUM en indiquant le numéro de sa commande et les réserves détaillées ou le motif de son refus, en écrivant à l'adresse [sebastien.florum@gmail.com](mailto:sebastien.florum@gmail.com)

Dans le cas où le consommateur souhaite faire une surprise au destinataire du produit réservé, il devra en informer LE FLORUM en sélectionnant la section prévue intitulée [OFFRIR] lors de sa commande.

Le consommateur est ici informé que LE FLORUM fera tout son possible pour préserver l'effet de surprise à l'égard du destinataire lors de la livraison du produit. Toutefois, il est informé que l'effet de surprise ne peut être considéré comme un élément déterminant à la formation du contrat. L'absence d'effet de surprise ne pourra donc avoir aucune conséquence sur la commande.

### **9. 6. Conformité des produits**

Si le produit n'est pas conforme à la commande, le consommateur doit adresser une réclamation à LE FLORUM, dans les modalités prévues à l'article 9.5 CGV, en vue d'obtenir le remplacement du produit ou éventuellement la résolution de la vente.

### **9. 7. Indisponibilité des produits**

En cas d'indisponibilité des produits à la livraison, LE FLORUM peut proposer, dans les conditions prévues à l'article 3.3 des CGV, un produit équivalent par sa qualité et son prix.

### **9. 8. Indisponibilité du consommateur ou du destinataire**

En cas d'indisponibilité du consommateur ou du destinataire, et indépendamment des conditions prévues à l'article 6.1 des CGV, le produit est automatiquement retourné à LE FLORUM. Dès le retour du produit chez LE FLORUM, le consommateur en est informé par courrier électronique. Le consommateur pourra, soit venir le chercher le jour même et jusqu'à

17H00 aux coordonnées indiquées par LE FLORUM, soit demander à se faire livrer le produit le lendemain moyennant les frais de livraison supplémentaires mis à sa charge.  
Passé un délai de 24h à compter du retour du produit chez LE FLORUM, si le consommateur n'est pas venu récupérer son produit ou s'il n'a pas demandé à ce qu'il lui soit à nouveau livré, la commande sera réputée avoir été valablement exécutée par LE FLORUM et le consommateur ne pourra prétendre à aucun remboursement.

#### **9.9. Défaut de livraison**

Le défaut total de livraison entraîne la résolution de plein droit du contrat de vente.

#### **9. 10. Livraison et transfert du risque**

Les risques de perte ou d'endommagement des biens sont transférés au consommateur au moment où il prend, ou un tiers qu'il a désigné, physiquement possession du bien, sans distinction selon sa nature.

Le produit, qui est livré au consommateur par un transporteur choisi par LE FLORUM, voyage aux risques et périls de LE FLORUM.

Le produit, qui est mis à la disposition du consommateur par l'envoi d'un avis de mise à disposition, voyage aux risques et périls du consommateur à partir de la remise du bien au consommateur ou au destinataire annoncé.

#### **9. 11. Transfert de propriété**

À partir de la date de livraison indiquée dans le mail de confirmation de la commande, la propriété du produit est transférée à l'acheteur, sauf dans le cas où le paiement intégral du prix n'a pas été encaissé à la commande (Art. 8.5 CGV).

### **Article 10 - Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés**

#### **10. 1. Information du consommateur**

Le consommateur est ici informé que les garanties exposées ci-dessous s'appliquent uniquement pour les produits non-périssables vendus sur le site [www.leflorum-chartres.fr](http://www.leflorum-chartres.fr). S'agissant des produits non-périssables vendus sur le site et conformément à l'article L. 211-2 du Code de Consommation, les conditions générales de vente applicables aux contrats de consommation mentionnent :

L'existence, les conditions de mise en œuvre et le contenu de la garantie légale de conformité et de la garantie relative aux défauts de la chose vendue, dues par le vendeur, selon des modalités fixées par arrêté du ministre chargé de l'économie

L'existence d'une garantie commerciale et d'un service après-vente.

Les produits fournis par LE FLORUM bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 211-4 à L. 211-14 du code de la consommation ou de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du code civil.

#### **10. 2. Mise en œuvre de la garantie des vices cachés**

L'article L. 217-15, alinéa 4 du code de la consommation impose que soient également reproduites dans les CGV les dispositions légales suivantes :

##### *Article 1641 du code civil :*

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

##### *Article 1648 alinéa 4 du code civil :*

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.



Le consommateur peut donc 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, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

## **Article 11- Garantie commerciale**

### **11. 1. Information du consommateur**

Le consommateur est ici informé que la garantie commerciale offerte par LE FLORUM et exposée ci-dessous, s'appliquent uniquement pour les produits périssables vendus sur son site internet et notamment les compositions florales créées par LE FLORUM.

Indépendamment de cette garantie commerciale, LE FLORUM reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 et suivant du code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

L'article L. 217-15, alinéa 4 du code de la consommation impose de reproduire en outre dans les CGV les dispositions légales suivantes :

#### *Article L217-16 du code de la consommation :*

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

### **11. 2. Débiteur de la garantie commerciale**

Les produits sont vendus sous la garantie de LE FLORUM qui, soit remet un bon de garantie à l'acheteur, soit mentionne cette garantie dans les conditions générales de vente.

### **11. 3. Objet et conditions de la garantie commerciale**

LE FLORUM s'engage dans les conditions prévues à l'article 9 des présentes CGV, à remettre en état ou à remplacer dans des conditions déterminées le produit si un défaut apparaît lors de livraison et de la bonne réception du produit.

## **Article 12 - Clauses sur les garanties**

### **12. 1. Clause exonératoire**

Les clauses exonératoires ou limitatives des droits octroyés aux consommateurs au titre des garanties légales, qui sont réputées non écrites lorsqu'elles sont conclues avant toute réclamation de sa part, sont valables lorsqu'elles sont conclues après réclamation en vertu de l'article L. 211-17 du code de la consommation.

### **12. 2. Loi applicable aux garanties**

La loi française est applicable au contrat en vertu de l'article 16 des CGV. Elle ne peut cependant avoir pour effet de priver le consommateur résidant dans un autre État membre des dispositions sur les garanties que lui accorde son droit national en application de la directive du 25 mai 1999 concernant la vente et les garanties des biens de consommation.

## **Article 13 - Responsabilité**

### **13. 1. Exonération de responsabilité**

La responsabilité LE FLORUM ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit au fait du consommateur, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à la force majeure.

La responsabilité de LE FLORUM ne peut être engagée pour non-conformité du produit à la législation du pays du consommateur auquel il appartient de vérifier si le produit n'est pas interdit à la vente dans son pays.

### **13. 2. Défaut de sécurité du produit**

En cas de dommage causé par un défaut de sécurité du produit, le consommateur doit rechercher la responsabilité du producteur ou fabricant identifiable à partir des informations mentionnées sur l'emballage du produit.

### **13. 3. Clause pénale**

Dans tous les cas d'inexécution de ses obligations par le consommateur, l'acompte versé à la commande reste acquis au vendeur professionnel à titre d'indemnité.

## **Article 13 - Clause résolutoire**

La résolution de la commande dans les cas prévus aux présentes CGV sera prononcée par simple lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par courrier électronique à l'adresse [sebastien.florum@gmail.com](mailto:sebastien.florum@gmail.com) et sera acquise de plein droit sans formalité judiciaire.

## **Article 14 - Droit de rétractation**

### **14. 1. Conditions et délais**

#### **Pour les produits non-périssables**

Le consommateur dispose du droit de se rétracter de sa commande, sans donner de motif, dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où le consommateur, ou bien le tiers qu'il a désigné pour ce faire, prend physiquement possession du produit non-périssable.

Dans le cadre d'un abonnement, le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où le consommateur, ou bien le tiers qu'il a désigné pour ce faire, prend physiquement possession du premier produit non-périssable livré.

Pour exercer son droit de rétractation, le consommateur devra utiliser à cette fin le formulaire de rétractation en ligne de LE FLORUM.

#### **Pour les produits périssables**

Le consommateur est ici informé que la nature périssable des produits floraux constitue une exception au droit de rétractation, conformément aux dispositions de l'article L221-28 du Code de la Consommation.

Ainsi, toute commande passée pour une exécution dans un délai inférieur au délai légal de rétractation aura pour effet d'entraîner la livraison du produit. Dès lors, la rétractation ne sera plus matériellement possible.

En matière d'abonnement, la rétractation dans le délai légal de quatorze jours ne sera matériellement possible que pour les commandes dont la première date de livraison choisie par le consommateur est postérieure à la date d'échéance du délai légal de rétractation.

Si les conditions ci-dessus sont remplies, le consommateur pourra exercer son droit de rétractation en utilisant le formulaire de rétractation en ligne de LE FLORUM.

#### **14. 2. Modalités d'exercice**

Pour exercer son droit de rétractation, le consommateur devra notifier à LE FLORUM :

- son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de téléphone, son numéro de télécopieur et son adresse électronique ;
- ainsi que sa décision de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté.

Le consommateur devra remplir et transmettre, par voie postale ou par courrier électronique, le formulaire de rétractation disponible sur le site Internet [www.leflorum-chartres.fr](http://www.leflorum-chartres.fr). Si le consommateur utilise cette option, LE FLORUM lui enverra sans délai un accusé de réception de la rétractation par courrier électronique.

Pour que le délai de rétractation de quatorze jours soit respecté, il suffit au consommateur de transmettre sa communication relative à l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration de ce délai.

Dans tous les cas, la charge de la preuve de cet exercice repose sur le client.

#### **14. 3. Effets**

En cas de rétractation de la part du consommateur, LE FLORUM lui remboursera tous les paiements reçus de lui, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le consommateur aurait choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard que LE FLORUM propose) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où LE FLORUM serait informée de sa décision de rétractation du contrat éventuel.

LE FLORUM procédera alors au remboursement par chèque.

Il est rappelé que la responsabilité du consommateur, en cas de rétractation après utilisation du ou des produits, est engagée à l'égard de la dépréciation du ou des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques, le bon état ou le bon fonctionnement de ce ou ces produits.

En cas de rétractation par le client concernant un produit non-périssables, celui-ci devra renvoyer ou rendre ledit produit, à LE FLORUM sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que le client aura communiqué au destinataire indiqué sur le formulaire de rétractation sa décision de rétractation du contrat éventuel. Ce délai est réputé respecté si le client renvoie les biens de la commande avant l'expiration du délai de quatorze jours.

En cas de rétractation par le client, celui-ci devra prendre en charge les frais directs de renvoi des produits.

L'entreprise peut différer le remboursement jusqu'à réception du ou des biens objets de la commande, ou jusqu'à ce que le client ait fourni une preuve d'expédition de ce (ou de ces) bien(s), la date retenue étant celle du premier de ces faits.

#### **14. 4. Modèle de formulaire de rétractation**

Le Consommateur peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant ci-dessous : **(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande)**

À l'attention de LE FLORUM, C.C Carrefour - Avenue Marcel Proust - 28 000 CHARTRES,  
sebastien.florum@gmail.com:

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Commande N° \_\_\_\_\_

Commandé le \_\_\_\_\_ reçu le \_\_\_\_\_ :

Nom du consommateur : \_\_\_\_\_

Adresse du consommateur : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Mail : \_\_\_\_\_

Motifs de rétractation \_\_\_\_\_

Signature du consommateur : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

#### **Article 15 - Propriété intellectuelle**

Tous les éléments composant le site internet [www.leflorum-chartres.fr](http://www.leflorum-chartres.fr) et notamment les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement tout élément et information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive de LE FLORUM.

Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit, sans autorisation écrite préalable de LE FLORUM, est strictement interdite et expose les contrevenants à des poursuites judiciaires.

De même, les autres éléments présents sur le site internet [www.leflorum-chartres.fr](http://www.leflorum-chartres.fr), appartenant à des tiers et objet de droits de propriété intellectuelle tels que des marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes, sont la propriété exclusive de leurs titulaires de droit légitimes.

Aucune autorisation d'utilisation, d'exploitation, de reproduction, de diffusion, de modification, totale ou partielle de ces biens n'est conférée par les présentes CGV. Toute atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers, pour quelque motif que ce soit, expose les contrevenants à des poursuites judiciaires de la part des titulaires de droit légitimes.

## **Article 16 - Traitement des données personnelles**

### **16.1. Données Personnelles**

Le traitement informatisé des données personnelles recueillies a notamment pour finalité la gestion des commandes et la promotion des produits LE FLORUM.

Les informations demandées ont un caractère obligatoire à défaut de réponse du consommateur, la commande ne pourra pas être traitée.

Le consommateur consent donc à la collecte de ses données nominatives, leur utilisation au titre du traitement des commandes et de la constitution de fichiers clientèle et leur diffusion à des tiers chargés de l'exécution et du paiement des commandes.

Le traitement des données nominatives, qui sont conservées par LE FLORUM aux seules fins d'une bonne administration des commandes et des relations commerciales, fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission nationale Informatique et Libertés.

Ces données ne seront pas transférées vers un État non membre de l'Union européenne.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, le consommateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant, le responsable du traitement étant le service client de LE FLORUM disponible à l'adresse suivant [contact@racine-paris.fr](mailto:contact@racine-paris.fr).

Le consommateur dispose donc à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Il peut également s'opposer de manière sélective ou globale au traitement de ses données à caractère personnel en s'adressant à l'adresse mentionné ci-dessus.

### **16.2.3 Cookies tiers de réseau sociaux**

Certaines fonctionnalités du site LE FLORUM s'appuient sur des services proposés par des sites tiers et notamment le partage et la remontée de contenus sur les réseaux sociaux, l'affichage de photographies ou la lecture directe de vidéos. Ces fonctionnalités entraînent le dépôt de cookies permettant notamment à ces sites de suivre la navigation du consommateur.

Le consommateur est ici informé que LE FLORUM n'a aucun accès et ne peut exercer aucun contrôle sur les cookies de sociétés tierces. Sa responsabilité ne saurait donc être recherchée ou engagée d'une quelconque manière pour l'usage qu'elles font de leurs cookies.

### **16.2.4 Paramétrage des cookies**

Le consommateur bloquer ou supprimer les cookies de ce site web à tout moment en modifiant la configuration de son navigateur comme indiqué ci-après.

Le consommateur peut configurer son navigateur internet de manière à autoriser le dépôt de cookies dans son terminal ou au contraire à refuser l'enregistrement de cookies. Le consommateur peut également configurer son navigateur internet de manière à ce que l'acceptation ou le refus des cookies lui soient proposés ponctuellement, avant qu'un cookie soit susceptible d'être enregistré sur son terminal.

Le menu d'aide de son navigateur lui permettra de savoir de quelle manière exprimer ou modifier ses préférences en matière de cookies :

Chrome :

<http://support.google.com/chrome/bin/answer.py?hl=fr&hlrm=en&answer=95647>

Firefox Mozilla :

<http://support.mozilla.org/fr/kb/Activer%20et%20d%C3%A9sactiver%20les%20cookies>

Safari :

<http://support.apple.com/kb/ht1677>

Internet Explore :

<http://windows.microsoft.com/fr-FR/windows-vista/Block-or-allow-cookies>

LE FLORUM décline toute responsabilité pour les conséquences liées au mauvais fonctionnement des services du site résultant de l'impossibilité d'utiliser des cookies que le consommateur aurait refusés ou supprimés.

## **Article 17 - Médiation**

### **17. 1. Réclamation préalable**

En cas de litige, le consommateur doit s'adresser en priorité au service clientèle de l'entreprise par courrier électronique à l'adresse [sebastien.florum@gmail.com](mailto:sebastien.florum@gmail.com) ou postal au C.C Carrefour - Avenue Marcel Proust - 28 000 CHARTRES.

### **17. 2. Demande de médiation**

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service consommateurs ou en l'absence de réponse de ce service dans un délai de deux mois, le consommateur peut soumettre le différend relatif à sa commande ou aux présentes CGV l'opposant à LE FLORUM à un médiateur qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

## **Article 18 - Tribunal compétent**

À défaut d'accord amiable, le consommateur peut saisir le tribunal pour tout litige relatif à l'existence, l'interprétation, la conclusion, l'exécution ou la rupture du contrat ainsi que sur tous les documents connexes à ce contrat.

Le tribunal compétent sera celui du lieu du domicile du défendeur (article 42 du code de procédure civile) ou celui du lieu de la livraison effective de la chose ou de l'exécution de la prestation de service (article 46 du code de procédure civile).

## **Article 19 - Droit applicable**

Le présent contrat et les CGV le régissant sont soumis à la loi française.

Dans le cas présent, le consommateur étranger ayant contracté sur un site français devra démontrer, pour obtenir du juge l'application de sa propre loi, que la loi française est moins favorable que celle de son pays et que la loi de son pays crée une entrave aux échanges dans le marché intérieur qui est justifiée par la protection des consommateurs.