

CONDITIONS GENERALES DE VENTE POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE REALISATION D'UNE TRANSMISSION FLORALE MON FLEURISTE SUR WWW.MONFLEURISTE-SHOP.FR, ET PAR LES SERVICES DE TELEVENTE DE INTERFLORA FRANCE

La transmission florale Mon Fleuriste est la possibilité pour un client de passer commande via les canaux de vente centralisés mis en place par Interflora pour faire livrer à distance - par un fleuriste, membre de son réseau, à un destinataire - un produit floral, accompagné ou non d'un message, pour une adresse, une date et un moment donné.

Pour certains produits autres qu'exclusivement floraux, vendus via le canal Internet MON FLEURISTE pourra recourir à des prestataires logistiques pour la livraison par colis fleurs, dans le délai prévu, à charge pour INTERFLORA FRANCE de prévenir préalablement le client donneur d'ordre.

Pour que la transmission florale Mon Fleuriste traduise le plus fidèlement la commande du client donneur d'ordre transmise au fleuriste exécutant, quelques règles fondamentales doivent être respectées par toutes les parties prenantes (INTERFLORA FRANCE, client donneur d'ordre, fleuriste exécutant-livreur, destinataire).

Sommaire :

- [1 – Mon fleuriste](#)
- **Erreur ! Référence de lien hypertexte non valide.**
- [3 - Le client donneur d'ordre](#)
- [4 - Les livraisons](#)
- [5 - Le destinataire du produit floral](#)
- [6 - Garanties](#)
- [7 - Réclamations et Médiation](#)
- [8 - Conservation des données personnelles et droit d'accès et de rectification](#)
- [9 - Mention particulière](#)
- [10 - Cookies et navigation sur le site / Adresse IP](#)

1) Mon fleuriste

Mon fleuriste – Société en nom propre immatriculée au RCS de Valence N° 387 866 387 00054 (SIREN) dont le siège social est situé au 3 avenue du Général de Gaulle, 26700 PIERRELATTE est représentée par son Dirigeant, Monsieur Christophe CARRIE.

Dans le cadre de la transmission florale Mon Fleuriste s'engage sur la qualité des fleuristes Membres agréés de son réseau autorisés à faire usage de la marque INTERFLORA. INTERFLORA FRANCE veille au respect, par chacun, des engagements qui suivent et, de manière générale, à la bonne application du Contrat en vigueur avec ses adhérents, pour un parfait respect des droits du consommateur.

Mon Fleuriste s'engage à faire aboutir, au mieux des intérêts de la clientèle, les éventuels litiges (suite à une réclamation d'un client ou d'un destinataire) pouvant survenir à l'occasion d'une commande Mon Fleuriste ou Interflora. Lorsque la responsabilité d'un Membre est établie à l'occasion d'une commande Mon Fleuriste ou Interflora, Mon Fleuriste peut prendre à sa charge le règlement de l'issue de ce litige et prendre à l'égard du fleuriste défaillant, après l'avoir entendu en ses explications, une des sanctions définies dans le Contrat Interflora, indépendamment de toute poursuite judiciaire en demande de dommages et intérêts. Lorsque la responsabilité des prestataires logistiques est établie à

l'occasion d'une commande Mon Fleuriste ou Interflora, Mon Fleuriste peut prendre à sa charge le règlement de l'issue de ce litige.

Mon Fleuriste ne peut pas être tenu responsable du contenu du message personnel apposé sur le bon de commande puis joint au produit floral simple ou accessoirisé livré. Il en est de même concernant le contenu des messages ou photographies transmis sous la forme de QR Code. INTERFLORA FRANCE et les fleuristes Membres donc MON FLEURISTE de son réseau sont autorisés à ne pas transmettre un message dont le contenu pourrait porter atteinte aux bonnes mœurs et/ou créer un trouble à l'ordre public.

2) Les sites www.monfleursite-shop.fr et sous-domaines

Ce site Internet et sous-domaines (ci-après dénommés « les sites ») sont la propriété de MON FLEURISTE qui en assure la gestion commerciale

La composition du site, tous les textes et images présentés sont protégés au titre de la propriété intellectuelle et de ses droits dépendants ; leur reproduction ou représentation, même partielle, est interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

Le site propose un choix de produits floraux issus d'une e-collection (pour les livraisons en France), des Catalogues internationaux (pour les livraisons à l'étranger). Les produits et les informations exposées sur les sites ont pour objectif d'amener le client internaute à faire son choix le mieux possible en connaissance de cause.

3) Le client donneur d'ordre

Le client donneur d'ordre ou client doit savoir :

.qu'il est réputé avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les accepter irrévocablement ; Les modifications des conditions générales de vente sont opposables aux clients du Site à compter de leur mise en ligne. MON FLEURISTE invite ses clients à relire attentivement les conditions générales de vente en vigueur à chaque nouvelle commande, lesdites conditions étant consultables en ligne à l'adresse du Site ainsi que via le lien hypertexte situé à l'étape 3 du processus de commande en ligne dénommée « Récapitulatif » et préalable au paiement;

.que l'ordre est réalisé et par conséquent qu'il accepte définitivement le processus de commande et les présentes conditions contractuelles :

1. sur www.monfleuriste-shop.fr et ses sous-domaines, par l'activation du lien « Valider mon paiement »

2. en télévente, lors de la confirmation par le client du récapitulatif oral de la commande faite par le téléopérateur tel que prévu dans les procédures MON FLEURISTE ;

.que d'un commun accord entre les parties, les données enregistrées par MON FLEURISTE constituent la preuve de la nature, du contenu, des modalités de la date et du montant de la commande; Les informations relatives à toute opération effectuée à partir de l'identifiant seront stockées et archivées par MON FLEURISTE et serviront de preuve en cas de litige avec le client conformément à la loi du 13 mars 2000 sur la signature et la preuve électronique. Elles auront force probante en cas de différend entre les parties et seront conservées par MON FLEURISTE pendant toute la durée nécessaire au regard des règles légales de la prescription.

.qu'il demande à MON FLEURISTE, via ses canaux de vente centralisés, numéro boutique 0475964811, (les sites, les services de télévente dont notamment le n° Vert 0 800 203 204 (appel

gratuit depuis un poste fixe), les n° Azur 0825 20 20 20 pour interflora.fr et 0825 20 20 20 pour le prestige.interflora.fr (prix d'un appel local depuis un poste fixe + 0,20€ par minute), et le n° Indigo 0825 353 876 pour le site mobile et les applications Iphone, Ipad et Android (coût d'un appel local depuis un poste fixe + 0,20 € la minute), du lundi au samedi de 8h à 19h hors certains jours fériés, de faire livrer à distance à un destinataire un produit floral qui sera réalisé par un Membre du Réseau Interflora - le fleuriste Exécutant - en mesure de livrer le destinataire suivant les règles d'affectation MON FLEURISTE ou pour tout produit non exclusivement floral, de le faire livrer à distance par colis fleurs à un destinataire via les prestataires logistiques ;

.que pour certains produits floraux, le client peut choisir entre plusieurs prix correspondant à différentes offres :

- Small : le produit floral livré correspondra au descriptif présenté sur la page produit en termes de couleur et de volume étant entendu que le bouquet Interflora présenté est un produit de création réalisé par un artisan fleuriste sur la base d'un assortiment de fleurs fraîches. La sensibilité créative du fleuriste exécutant, son savoir-faire, son approvisionnement de fleurs du moment suivant la saison peuvent faire que le bouquet livré puisse, à son initiative, parfois différer du visuel présenté qui a valeur illustrative, y compris en nombre de fleurs, sauf pour les produits dont le nombre de fleurs est déterminé dans le descriptif.

- Medium et Large : le produit floral livré correspondra au descriptif présenté sur la page produit en termes de couleur et de volume et sera augmenté en volume de fleurs proportionnellement au prix indiqué sur chaque offre. Il est entendu que le bouquet Interflora présenté est un produit de création réalisé par un artisan fleuriste sur la base d'un assortiment de fleurs fraîches. La sensibilité créative du fleuriste exécutant, son savoir-faire, son approvisionnement de fleurs du moment suivant la saison peuvent faire que le bouquet livré puisse, à son initiative, parfois différer du visuel présenté qui a valeur illustrative, y compris en nombre de fleurs.

.Qu'il lui est offert la possibilité de souscrire un abonnement floral dont la durée, la périodicité de l'envoi, les conditions tarifaires et les conditions de renouvellement de chaque offre d'abonnement figurent dans la fiche produit Abonnement présente sur le site. Le Client choisit la formule d'abonnement de son choix. A l'issue de la période choisie pour l'abonnement, il devra contracter un nouvel abonnement s'il souhaite poursuivre. Il appartient au Client de vérifier que l'abonnement est conforme à ses choix, notamment concernant les coordonnées du destinataire et le lieu de livraison. Le prix de la commande de l'abonnement est celui indiqué sur la fiche produit correspondante et s'entend toutes taxes comprises, frais de livraison inclus. L'Abonnement implique le paiement de l'intégralité du prix en une seule fois au moment de sa souscription. La date exacte de la première livraison doit être choisie par le Client au moment de la commande. La date de chacune des livraisons postérieures sera par défaut définie en fonction de la première livraison et de la périodicité de l'Abonnement choisies. Le Client peut modifier sa date de livraison après la première livraison jusqu'à 48 heures avant la date souhaitée, en prenant contact avec la boutique au 0475964811 ou monfleuriste26700@gmail.com

.Que conformément à l'article L 121-20 du code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception de ses produits ou de la souscription de l'abonnement floral ou du programme Interflora ou MON FLEURISTE + pour exercer son droit de rétractation.

.Qu'il y a lieu de faire une distinction dans l'exercice du droit de rétractation entre les produits périssables (produits floraux) et les produits non périssables (vase, bougie, ourson Harry...).

.Que pour les produits non périssables, ce délai de rétractation court à compter de la réception des produits. Seuls le prix des produits et les frais d'envoi seront remboursés, les frais de retour restant à la charge du client. Après avoir actionné son droit de rétractation dans les délais, le client devra alors retourner les produits sous un délai de 14 jours à compter de l'exercice de son droit de rétractation, à ses frais et en bon état, de sorte qu'ils puissent être commercialisés à neuf.

Pour exercer son droit de rétractation, conformément aux dispositions légales, le Client doit utiliser le formulaire « Rétractation » consultable en ligne sur le site, et via un lien hypertexte situé à l'étape de sélection par le Client de son produit cadeau.

.Que 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.

.Qu'en cas d'exercice du droit de rétractation, MON FLEURISTE procédera 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 le Client, 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 le client. Il est cependant précisé, dans l'hypothèse d'un paiement total ou partiel par chèques cadeaux, que ceux-ci ne peuvent être remboursés ni en espèces, ni en chèque, ni par carte bancaire. Le remboursement des achats effectués par chèques cadeaux s'effectuera exclusivement sous forme de chèques cadeaux pour un montant identique à celui payé sous cette forme. Enfin, concernant les abonnements (floral ou Interflora +), en cas d'utilisation des services pendant le délai de rétractation par le Client, le remboursement interviendra proportionnellement aux prestations fournies jusqu'au moment où MON FLEURISTE a été informé par le Client de sa rétractation.

.qu'il pourra contacter, pendant les horaires d'ouverture, les services au 0475964811 (numéro non surtaxé) pour toute question relative à la commande.

.qu'il pourra suivre à tout moment l'exécution de sa commande via l'onglet « Suivi de commande » sur les sites www.monfleuriste-shop.fr et www.interflora.fr

.que MON FLEURISTE doit traduire fidèlement dans la réalisation du produit les sentiments exprimés par le client lors de la commande et de la saisie de l'occasion (naissance, mariage, décès, anniversaire, etc.) en tenant compte de son approvisionnement, des prix pratiqués dans son magasin, de la saison et des coutumes et usages locaux : il doit exécuter chaque commande conformément à sa définition, fidèlement en qualité et en quantité de fleurs.

Ces spécificités induisent que la sensibilité créative du fleuriste, son savoir-faire, peuvent faire que la création livrée puisse, à son initiative, parfois différer du visuel qui a valeur illustrative.

.qu'il doit vérifier que l'ensemble des informations qu'il saisit ou transmet pour sa commande est correct, complet et suffisant pour permettre la bonne exécution et livraison de l'ordre (et plus particulièrement : la présence du destinataire à la date et à l'adresse indiquées pour la livraison, digicode, n° téléphone fixe et/ou mobile du destinataire, etc.) mais également ses propres coordonnées téléphoniques. Si ces informations sont insuffisantes, incomplètes ou erronées, le client donneur d'ordre ne peut tenir ni MON FLEURISTE, ni les fleuristes concernés, ni les prestataires logistiques responsables de ne pas avoir honoré la commande telle que demandée.

.que son identité et ses coordonnées ne sont transmises ni à l'exécutant en charge de la livraison, ni aux prestataires logistiques, ni au destinataire, et qu'il doit donc penser à signer ou à s'identifier sur le message d'accompagnement du produit prévu à cet effet s'il le souhaite (recommandé) ;

.que le récapitulatif de la commande tient lieu de justificatif. En télévente, le client doit noter et conserver le numéro de la commande qui lui est communiqué. S'il désire obtenir une facture, il doit expressément en faire la demande à MON FLEURISTE. Le client internaute peut obtenir la facture par mail en faisant la demande à l'adresse suivante : monfleuriste26700@gmail.fr pendant les 15 jours suivants la date de livraison prévue ;

.que, sous réserve de son obligation d'information, il doit savoir qu'en cas de non aboutissement de la commande [impossibilité du ou du fleuriste Exécutants-livreur(s), du prestataire logistique susceptible(s) d'honorer la commande], il sera alors remboursé, à sa demande, de l'intégralité de sa commande et ce sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'événements de force majeure ;

.que le numéro de téléphone du destinataire pourra être utilisé par MON FLEURISTE ou par le prestataire logistique afin de s'assurer de la présence du destinataire sur le lieu de livraison. Un second déplacement n'étant pas contractuel, cet appel permet d'optimiser le service. L'absence d'effet de surprise du destinataire ne peut en aucun cas être considérée comme source de litige ;

.qu'il doit s'assurer que pour la date et moment de livraison, le destinataire ou une personne le représentant sera susceptible de réceptionner le produit ;

.qu'en cas d'absence d'une boîte aux lettres ou d'inaccessibilité de celle-ci à l'adresse de livraison, le numéro de téléphone fixe ou mobile du destinataire pourra être utilisé par le fleuriste assurant la livraison ou par le prestataire logistique pour - en l'absence de discussion directe - y laisser un message vocal sur la messagerie téléphonique ou envoyer un texte d'information par SMS ;

.que la commande doit respecter les contraintes de délai, d'information et de prix qui lui sont indiquées compte tenu des règles édictées par MON FLEURISTE;

.que toutes les commandes ne sont pas d'exécution obligatoire, et donc que certaines nécessitent un accord préalable du fleuriste Exécutant (par exemple : nombre précis de fleurs, variété ou couleur précise, délai de livraison très court, horaire précis de livraison, livraison éloignée ou hors horaires d'ouverture du magasin, adresse et ou références du destinataire incomplètes, prix du produit floral inférieur ou supérieur à ceux figurant dans la e-collection). A ce titre, il contactera le n°0475964811 (prix d'un appel local) pour tout renseignement complémentaire du lundi au samedi de 8h à 19h hors certains jours fériés ;

.que le paiement de la commande se fait au moment de son enregistrement et que le règlement des commandes est toujours effectué au comptant sans escompte ;

.que le prix des produits présentés ou proposés est TTC. Ce prix ne comprend pas les frais de livraison. Toutefois il inclut les frais de transmission de la commande, l'accès à un réseau mondial de fleuristes et l'assurance en cas de non livraison de la responsabilité d'Interflora, d'obtenir le remboursement automatique de sa commande ainsi qu'un bon d'achat en compensation, valable pour tout prochain achat sur internet. Le client 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. MON FLEURISTE se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits commandés sont facturés au prix en vigueur lors de l'enregistrement de la commande.

.qu'il doit honorer le prix de sa commande enregistrée sur Internet ou par un téléphone à MON FLEURISTE, selon les Conditions Générales de Vente, par carte bancaire : Visa, MasterCard, American Express, Illicado, Cofinoga, autres cartes bleues (numéro d'identification, date d'expiration et cryptogramme) directement sur le Site (saisie sécurisée par cryptage SSL), ou par téléphone, lors des prises de commande, MON FLEURISTE assure le paiement sécurisé. Toutes les informations sensibles échangées entre l'ordinateur d'un client et nos sites web sont cryptées, ne peuvent pas être lues en clair et sont certifiées par une autorité de certification Verisign). MON FLEURISTE utilise pour moyen de paiement tout aussi sécurisé, Paypal.

En fonction du canal de vente utilisé, MON FLEURISTE met à la disposition de ses clients la possibilité d'enregistrer de manière sécurisée ses données bancaires. Pour pouvoir en bénéficier, le client devra créer un compte client et cocher l'option « Je souhaite enregistrer mes coordonnées bancaires » lors de sa première commande (option non disponible pour les détenteurs de carte American Express). Lors d'une deuxième commande, s'il le souhaite, le client titulaire d'un compte n'aura pas à ressaisir ses coordonnées bancaires qui seront préenregistrées mais simplement son identifiant et son mot de passe.

.qu'il est responsable du maintien de la confidentialité de son compte et mot de passe, des restrictions d'accès à son ordinateur, smartphone/tablette et dans la limite de ce qui est autorisé par la loi applicable, le client accepte d'être responsable de toutes les activités qui ont été menées depuis son compte ou avec son mot de passe. Le client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que son mot de passe reste confidentiel et sécurisé, et doit informer MON FLEURISTE immédiatement s'il a des raisons de croire que son mot de passe est connu de quelqu'un d'autre, ou si le mot de passe est utilisé ou susceptible d'être utilisé de manière non autorisée. Le client est responsable de la validité et du caractère complet des informations qu'il fournit à MON FLEURISTE, et doit informer MON FLEURISTE de tout changement concernant ces informations. Le Client peut accéder à ses informations et les modifier, ainsi que ses paramètres de compte, dans l'espace « Mon Compte » du site internet.

Le client ne doit pas utiliser un quelconque Service MON FLEURISTE : (i) d'une façon qui causerait, ou serait susceptible de causer une interruption, un dommage, ou une altération d'un Service MON FLEURISTE ou Interflora, ou (ii) dans un but frauduleux, ou en relation avec un crime ou une activité illégale, ou (iii) dans le but de provoquer des troubles, nuisances ou causes d'anxiétés. MON FLEURISTE se réserve le droit de refuser l'accès, de fermer un compte, de retirer ou d'éditer le détail des commandes du compte si le client est en violation des lois applicables, desdites Conditions Générales de Vente ou toutes autres lignes directrices ou politiques de MON FLEURISTE.

.que le paiement par Carte de Paiement déclenche une demande systématique d'autorisation de débit auprès des établissements bancaires concernés. Tout refus, quel qu'en soit la cause, implique l'abandon ou la reprise de ladite commande par MON FLEURISTE et n'engage pas la responsabilité de MON FLEURISTE;

.qu'en cas de refus du destinataire d'accepter le produit floral livré, celui-ci sera considéré comme réalisé et livré et le client donneur d'ordre ne pourra prétendre à aucun remboursement ;

4) Livraisons

La livraison ne peut se faire qu'après réception du paiement de l'intégralité de la commande. Tous les événements considérés par la jurisprudence comme cas de force majeure, qui tendraient à empêcher ou à rendre exorbitante l'exécution d'approvisionnement, constituent de convention expresse, une cause de suspension ou d'extinction des obligations de MON FLEURISTE, sans indemnité au profit du client si l'évènement se prolonge au-delà d'un délai de 15 jours

MON FLEURISTE s'engage à informer sa clientèle sur des contraintes spécifiques qui viendraient perturber temporairement ou définitivement tout ou partie de la prestation de service concernant l'approvisionnement des Membres ou la livraison dès lors qu'elle en a connaissance.

1/ Livraisons en mains propres par MON FLEURISTE:

.que pour une livraison le matin (entre 8h et 13 heures) en France métropolitaine, la commande peut être enregistrée jusqu'à 11 heures le jour même (hors produits spécifiques).

.que pour une livraison en journée (entre 8h et 20h) ou après-midi (à partir de 14 h), la commande peut être enregistrée jusqu'à 17 heures le jour même (hors produits spécifiques).

.que pour les livraisons à l'étranger, le choix du produit floral s'effectue à partir des seules références et conditions des produits présentés dans les pages « livraison à l'étranger », des Catalogues internationaux ou des descriptions. Ces références sont fournies aux prix conseillés en vigueur par les principaux pays. Les moments précis de livraison - matin ou après-midi - ne sont pas garantis à l'étranger sauf pour les cérémonies (deuil et mariage). Chaque Section Nationale étrangère sélectionne le fleuriste Exécutant selon le produit et la localité à desservir. C'est également la Section étrangère qui se porte garante de la bonne exécution de chaque commande.

.que pour certains jours, il n'est pas possible de garantir le moment de livraison du produit floral, en particulier lorsque la commande est passée à l'occasion d'une grande fête (Saint Valentin, Fête des Grand-Mères, 1er mai, Fête des Mères) et/ou avec un court délai ;

.qu'il peut, à l'occasion d'une fête majeure à fort trafic de livraison, voir sa commande livrée la veille du jour de fête concernée (Fête des Grand-Mères, Fête des Mères) sans possibilité de dédommagement;

.qu'en cas de refus du destinataire d'accepter le produit floral livré, celui-ci sera considéré comme réalisé et livré et le client donneur d'ordre ne pourra prétendre à aucun remboursement ;

.que pour une livraison à effectuer dans une entreprise ou un environnement hospitalier (clinique, hôpital, maternité, maison de retraite, etc.), il doit s'assurer, avant de passer toute commande, que celle-ci peut se faire sans difficulté, car, en cas de refus fait au livreur, pour quelque raison que ce soit

(sécurité, règlement interne, pandémie, locaux à ambiance stérile ou autres), la livraison sera effectuée à l'accueil ; La charge de la preuve de la livraison incombera à MON FLEURISTE, par tous moyens, lorsque la signature du destinataire ne peut pas être obtenue (par exemple attestation de livraison du fleuriste Exécutant) ;.que pour un deuil ou pour une livraison dans un lieu public, eu égard aux circonstances (hôpital, clinique, funérarium, athanée, reposoir, église, etc.) et sachant qu'il n'entre pas dans les engagements de l'organisation funéraire de gérer la réception des fleurs, la signature du destinataire peut ne pas être obtenue. La charge de la preuve de la livraison incombera à MON FLEURISTE, par tous moyens, lorsque la signature du destinataire ne peut pas être obtenue (par exemple attestation de livraison du fleuriste Exécutant) ;

.que dans certains hôpitaux l'accès aux chambres est refusé aux livreurs : généralement les fleurs sont alors déposées à l'accueil, et ce n'est qu'ensuite que le personnel hospitalier peut être amené à les remettre aux destinataires, selon le règlement intérieur en vigueur des lieux.; La charge de la preuve de la livraison incombera à MON FLEURISTE, par tous moyens, lorsque la signature du destinataire ne peut pas être obtenue (par exemple attestation de livraison du fleuriste Exécutant) ;

.que pour un deuil, à la demande de la famille, la date et/ou le lieu de livraison du produit floral peuvent être modifiés. Aucune réclamation ne pourra alors être prise en compte sur ces modifications. Il en sera de même sur toute modification demandée par la famille du destinataire ;

2/ Livraisons par colis-fleurs via nos prestataires logistiques :

.que ces livraisons ne sont pas réalisables en Corse et dans les DOM COM ;

.que toute commande passée en semaine avant 17 heures est livrable en J+1 le matin de 8h à 13h du lundi au samedi ;

.que pour toute commande à livrer à Paris et dans les départements 92/93/94/95, la livraison est possible le dimanche matin sous réserve d'être passée le samedi avant 18 heures ;

.que pour certains jours, il n'est pas possible de garantir le moment de livraison du produit floral, en particulier lorsque la commande est passée à l'occasion d'une grande fête (Saint Valentin, Fête des Grand-Mères, 1er mai, Fête des Mères) et/ou avec un court délai ;

.qu'il peut, à l'occasion d'une fête majeure à fort trafic de livraison, voir sa commande livrée la veille du jour de fête concernée (Fête des Grand-Mères, Fête des Mères) sans possibilité de dédommagement;

3/ Le Click And Collect :

.que pour certains produits identifiés sur la page dédiée « Click And Collect », il est possible de retirer la commande directement en magasin.

.que le Click and Collect permet de choisir à la fois son magasin et son créneau horaire, pour le retrait de sa commande, en fonction des horaires d'ouverture du point de retrait.

.que la confirmation de commande intervient dans un délai d'une heure, et est adressée par mail et SMS. En cas de commande pendant les horaires de fermeture, la confirmation de commande interviendra alors dans un délai d'une heure à compter de l'heure d'ouverture du magasin de retrait sélectionné. Si la prise en charge n'était pas possible dans le magasin de retrait choisi, un mail et un SMS d'annulation de commande seront alors envoyés au client toujours dans le délai d'une heure suivant la passation de commande. La carte bancaire ne sera débitée qu'en cas de confirmation de commande.

.qu'en cas d'annulation de commande, le client pourra alors se rendre sur la page dédiée Click and Collect, pour repasser sa commande dans un autre magasin de retrait.

.qu'à partir de la réception du mail et du SMS de confirmation de commande, le client ne pourra pas retirer son produit avant un délai minimum de deux heures, pour permettre au fleuriste de réaliser son produit. Un mail et un SMS seront adressés au client une heure avant la disponibilité du produit dans son magasin de retrait.

.que toute modification de commande avant la réception du mail et du SMS de confirmation doit faire l'objet, d'une annulation de la commande initiale, et du passage d'une nouvelle commande sur la page dédiée au Click and Collect. Toute modification de commande intervenant après la réception du mail et SMS de confirmation ne pourra pas être prise en compte, et aucune réclamation ou remboursement ne sera possible.

.que pour tout retrait en magasin, le client devra être muni du mail de confirmation comportant le numéro de la commande. Si la commande est retirée par une autre personne que le client, celle-ci devra présenter au moment du retrait le mail de confirmation comportant le numéro de commande.

.que si le client conteste la conformité de son produit par rapport à sa commande, il doit impérativement le signaler au fleuriste, prendre en photo le produit et adresser ensuite sa réclamation par mail à monfleuriste@gmail.com. En aucun cas il ne doit partir avec le produit. A partir du moment où la commande est retirée, plus aucune réclamation ne sera recevable.

.que si la commande n'a pas été retirée par le client, le produit restera disponible en magasin pendant un délai de 48 heures courant à partir de la disponibilité du produit au magasin de retrait. Passé ce délai, aucune réclamation ni aucune demande de remboursement se seront prises en compte.

5) Le destinataire du produit floral

Le "Certificat de livraison" ou le document présenté par le fleuriste Exécutant ou le prestataire logistique justifiant ainsi la bonne livraison doit être signé par le destinataire s'il est présent ou valablement représenté par une autre personne (hors deuil ou livraison dans un lieu public) ;

S'il n'est pas présent ou représenté lors de la livraison, il doit, au vu de "l'Avis de Passage" qui a été déposé dans sa boîte aux lettres, si celle-ci est accessible, ou au vu du SMS qui a été envoyé via son numéro de portable, entrer en contact avec le fleuriste Exécutant ou le prestataire logistique dont l'adresse figure sur « l'Avis de Passage » ou sur le SMS et se rendre à son magasin ou relais/dépôt pour prendre le produit floral qui lui est destiné ; un second déplacement du fleuriste ou du prestataire logistique n'étant pas contractuel.

Dans le cas d'une livraison en mains propres par nos artisans fleuristes, si les limites de conservation du produit floral sont dépassées lorsque le destinataire se manifeste, le produit ne pourra lui être remis et la commande sera alors considérée comme réalisée. Si le fleuriste Exécutant, par geste commercial, venait à effectuer un second déplacement aucun horaire précis ne pourra lui être imposé.

Dans le cas d'une livraison par colis-fleurs, le destinataire devra venir retirer le produit au relais du transporteur dans les deux jours en raison de sa nature périssable. Passé ce délai, le produit ne pourra lui être remis et la commande sera considérée comme réalisée.

En cas d'absence du destinataire, MON FLEURISTE ne pourra être tenue pour responsable.

Le transfert de risques se fera à réception de la livraison par le destinataire, qui assumera seul à compter de cette date l'entière responsabilité de tous les dommages que les produits floraux simples ou accessoirisés pourraient subir ou occasionner.

Le destinataire doit vérifier l'état des produits floraux simples ou accessoirisés au moment de leur livraison.

6) Garanties

6.1 – Conformité des produits - Vices cachés

Conformément à l'article L 211-4 et suivants du code de la consommation, et de la garantie légale contre les vices cachés prévue à l'article L 1641 du code civil et suivants, MON FLEURISTE rappelle au client que, s'il constate un défaut de conformité ou une défectuosité dans le produit acheté, ou si le produit acheté ne correspond pas à sa commande, il pourra demander le remboursement soit par mail à monfleuriste26700@gmail.com soit en composant le numéro 0475964811 indiqué dans l'email de confirmation de commande.

Les produits concernés devront être retournés dans l'état dans lequel le client les a reçus avec l'ensemble des éléments (notice...) dans un emballage permettant un transport dans de bonnes conditions. Les frais d'envoi seront remboursés au client sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs correspondants.

MON FLEURISTE rappelle au consommateur qu'il dispose dans le cadre de la garantie légale de conformité d'un délai de 2 ans à compter de la réception du produit pour agir, qu'il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit concerné, sous réserve des conditions de coût prévues à l'article L 217-9 du code de la consommation, et enfin qu'il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les 24 mois suivant la réception du produit.

MON FLEURISTE rappelle également que le client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les vices cachés et que, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la restitution du produit et le remboursement, ou la conservation du produit et une réduction du prix, conformément à l'article 1644 du code civil.

6.2 – Garantie commerciale

MON FLEURISTE s'engage à faire exécuter et livrer un bien conforme à la commande du Client, sous réserve des spécificités dues à la transmission florale et au caractère périssable des produits vendus.

MON FLEURISTE rappelle l'obligation du Fleuriste Exécutant de traduire fidèlement dans la réalisation du produit les sentiments exprimés par le client lors de la commande en tenant compte de son approvisionnement, des prix pratiqués dans son magasin, de la saison et des coutumes et usages locaux. Le fleuriste exécutant doit exécuter chaque commande conformément à sa définition, fidèlement en qualité et en quantité de fleurs. Ces spécificités induisent que la sensibilité créative du fleuriste, son savoir-faire, peuvent faire que la création livrée puisse, à son initiative, parfois différer du visuel qui a valeur illustrative.

A cet égard, MON FLEURISTE en plus des garanties légales dont dispose le client, fait bénéficier son client de la Garantie Fraîcheur. MON FLEURISTE garantit une durée de vie de 7 jours à compter de la date de livraison, sous réserve de respecter les conseils d'entretien figurant sur la carte message.

7) Réclamations et Médiation

Si le client donneur d'ordre est insatisfait, il doit exprimer, dans les 72 heures ouvrées suivant la date de livraison, ses critiques par écrit et si possible avec la photo du produit floral livré, au Service Relations Clientèle de MON FLEURISTE (voir coordonnées ci-dessous). Ce délai de réclamation est porté à 10 jours suivant la date de livraison pour les plantes. Pour tout autre problème lié, non au produit mais au service de livraison ou transmission, un délai de 15 jours après la date de livraison est alloué pour faire part de son mécontentement. Passés ces 15 jours, plus aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

Si le destinataire n'est pas satisfait du produit floral qu'il a reçu (produit non conforme, absence de fraîcheur, etc.), il doit, néanmoins, le réceptionner pour preuve et au plus tard dans les 72 heures

ouvrées suivant la date de livraison du produit floral, ou dans les 10 jours suivant la date de livraison de la plante, puis exprimer ses critiques ainsi qu'une photographie auprès :

1/Pour une livraison en mains propres par nos artisans fleuristes :

Le destinataire doit exprimer ses critiques auprès du fleuriste Exécutant, qui a effectué la livraison. Si son insatisfaction demeure, il doit s'adresser par écrit et si possible avec la photo du produit floral livré, au Service Relations Clientèle de MON FLEURISTE (voir coordonnées ci-dessous).

2/Pour une livraison par colis-fleurs :

En cas de colis-fleurs endommagé, le destinataire doit faire toutes les réserves auprès du prestataire logistique responsable en précisant, sur le bordereau de livraison, la nature et l'importance du dommage. Afin de permettre à MON FLEURISTE d'exercer ses recours contre le prestataire logistique, le destinataire confirmera, dans les 72 heures ouvrées de la livraison, par écrit (mail, courrier) au Service Relations Clientèle de MON FLEURISTE (voir coordonnées ci-dessous), les réserves qu'il a formulé auprès du prestataire logistique. Sans réserve émise lors la livraison ou de refus du colis, aucune réclamation sur l'état du colis livré ne sera recevable par MON FLEURISTE.

En cas de vice apparent des produits livrés, le client doit exprimer, dans les 72 heures ouvrées suivant la date de livraison pour les produits floraux ou dans les 10 jours suivant la livraison pour les plantes, ses critiques par écrit et si possible avec la photo du produit livré, au Service Relations Clientèle de MON FLEURISTE (voir coordonnées ci-dessous), ou en utilisant le formulaire en ligne disponible en cliquant sur le lien suivant

Le client donneur d'ordre a la faculté de recourir au service de médiation d'une personne qui sera choisie d'un commun accord avec MON FLEURISTE, en vue de parvenir à une solution amiable.

Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige doit être confié au préalable au Service Relations Clientèle dont les coordonnées figurent ci-dessous.

8) Conservation des données personnelles et droit d'accès, de rectification, de modification et d'opposition

MON FLEURISTE et les fleuristes Membres de son réseau Interflora s'astreignent à un devoir de réserve vis-à-vis de tiers - autres que ceux nécessaires à l'exécution des commandes - pour respecter la confidentialité des informations relatives à la réalisation d'une transmission florale (messages, coordonnées personnelles, données bancaires) ou tout autre élément permettant d'identifier le client donneur d'ordre ou le destinataire.

MON FLEURISTE est le responsable du traitement des données personnelles des clients. Les données des clients collectées dans le cadre d'une transmission florale, le traitement, le suivi des commandes, la gestion marketing et la relation client, font l'objet d'un traitement informatisé et sont soumises à la Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

En application de l'article L 121-20-5 du Code de la Consommation, MON FLEURISTE se réserve le droit d'utiliser ces données, les coordonnées électroniques ou téléphoniques des clients pour l'envoi d'informations commerciales destinées à promouvoir des produits de transmission florale ou à des fins de contrôle qualité, à l'exclusion de toute autre utilisation de prospection directe pour le compte de tiers.

Pour la fourniture des services, le client donneur d'ordre fournit à MON FLEURISTE les coordonnées, notamment téléphoniques, du destinataire de son achat aux fins d'assurer la livraison de sa

commande à ce dernier et de lui fournir des conseils et informations sur celle-ci et sur les services et offres de MON FLEURISTE

Dans ce cas, et par dérogation à ce qui précède, le client agit en qualité de détenteur et de responsable du traitement des coordonnées du destinataire.

Le client est seul responsable de la communication des coordonnées personnelles du destinataire qu'il nous fournit pour l'exécution de la commande. Le client s'engage à avoir obtenu le consentement explicite et informé des titulaires des coordonnées qu'il fournit à MON FLEURISTE et garantit MON FLEURISTE contre toute réclamation de ce dernier de ce fait. MON FLEURISTE n'agit que sur la volonté et au nom du client donneur d'ordre en qualité de prestataire traitant les commandes passées par le client. En conséquence, le participant dégage MON FLEURISTE de toute responsabilité en cas de violation des obligations issues de la loi Informatique et Libertés relatives à la collecte et à la communication à MON FLEURISTE des coordonnées du destinataire pour l'envoi de messages à ce dernier.

MON FLEURISTE ne communique les données personnelles de ses clients et les données personnelles fournies par ces derniers à MON FLEURISTE à l'occasion de leur commande qu'à des tiers habilités et déterminés. Les destinataires de ces données personnelles sont notamment les suivants :

- les services concernés de MON FLEURISTE, 3 avenue du Général de Gaulle, 26700 PIERRELATTE
- Les éventuels sous-traitants de INTERFLORA FRANCE
- Les éventuels partenaires ou co-contractants de INTERFLORA FRANCE

MON FLEURISTE exige de la part de ses éventuels sous-traitants, partenaires, co-contractants qu'ils s'engagent à prendre toutes les précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par ce traitement, pour préserver la sécurité des données, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Chaque client dispose d'un droit d'accès permanent, de modification de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant. Il peut accéder et faire corriger ces informations sur simple demande en écrivant au Service Relations Clientèle (voir coordonnées ci-dessous), en nous indiquant ses nom, prénom, email. Conformément à la réglementation en vigueur, sa demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant sa signature et préciser l'adresse à laquelle doit lui parvenir la réponse. Une réponse sera alors adressée au client dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande. Les personnes dont les données personnelles sont traitées à l'occasion d'une commande passée par le client peuvent exercer leurs droits auprès de MON FLEURISTE dans les mêmes conditions que le client.

9) Mention particulière

Conformément à l'article L3342.1 du Code de la Santé Publique, toute personne commandant de l'alcool sur le site www.monfleuriste-shop.fr s'engage à être majeur à la date de la commande. L'abus d'alcool est dangereux pour la santé. A consommer avec modération.

10) Cookies et navigation sur le site / Adresse IP

Notre site est conçu pour être particulièrement attentif aux besoins et attentes de nos clients. C'est entre autre pour cela que nous faisons usage de cookies afin de vous identifier et accéder à votre compte, gérer votre panier de commande, mémoriser vos consultations et personnaliser les offres que nous vous proposons et les informations que nous vous adressons. Le cookie est un enregistrement d'informations déposé par MON FLEURISTE sur votre ordinateur : il a pour but de simplifier votre navigation sur www.monfleuriste-shop.fr . Il ne peut contenir de virus. Il mémorise les articles de votre panier avant de poursuivre vos achats. Vous pouvez à tout moment choisir de désactiver ces cookies. Nous vous informons que si votre navigateur est configuré de manière à refuser les cookies,

vous ne pourrez pas effectuer d'achats ou profiter de fonctions essentielles de notre site, comme par exemple stocker des articles dans votre panier ou accéder à votre espace personnel. Nous déclinons toute responsabilité pour les conséquences liées au fonctionnement dégradé des services du site résultant l'impossibilité d'utiliser des cookies nécessaires à leur fonctionnement et que vous auriez refusés ou supprimés.

10.1 Les cookies tiers :

Lorsque vous naviguez sur le Site, des cookies émis par des sociétés tierces peuvent être placés par ces dernières sur votre terminal, sous réserve du choix que vous aurez pu exercer antérieurement ou à tout moment, dans les conditions décrites ci-après. L'émission et l'utilisation de cookies par des tiers sont soumises aux politiques de protection de la vie privée de ces tiers. Nous vous informons que MON FLEURISTE n'a aucun accès et ne peut exercer aucun contrôle sur les cookies tiers. Toutefois, nous veillons à ce que les sociétés partenaires acceptent de traiter les informations collectées sur nos sites exclusivement pour les besoins de MON FLEURISTE, dans le respect de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et s'engagent à mettre en œuvre des mesures appropriées de sécurisation et de protection de la confidentialité des données.

10.2 Procédure à suivre pour que votre navigateur refuse les cookies :

Vous pouvez désactiver les cookies contenant le nom «MON FLEURISTE » en suivant les instructions comme suit :

1/ si vous utilisez le navigateur Internet Explorer

Dans Internet Explorer, cliquez sur le bouton Outils, puis sur Options Internet.

Sous l'onglet Général, sous Historique de navigation, cliquez sur Paramètres.

Cliquez sur le bouton Afficher les fichiers.

Cliquez sur l'en-tête de colonne Nom pour trier tous les fichiers dans l'ordre alphabétique, puis parcourez la liste jusqu'à ce que vous voyez des fichiers commençant par le préfixe « Cookie » (tous les cookies possèdent ce préfixe et contiennent habituellement le nom du site Web qui a créé le cookie).

Sélectionnez le ou les cookies comprenant le nom «MON FLEURISTE » et supprimez-les.

Fermez la fenêtre qui contient la liste des fichiers, puis cliquez deux fois sur OK pour retourner dans Internet Explorer.

2/ si vous utilisez le navigateur Firefox

Allez dans l'onglet « Outils » du navigateur puis sélectionnez le menu « Options »

Dans la fenêtre qui s'affiche, choisissez « Vie privée » et cliquez sur « Affichez les cookies ».

Dans la fenêtre qui s'affiche, choisissez « Vie privée » et cliquez sur « Affichez les cookies ».

Repérez les fichiers qui contiennent le nom «MON FLEURISTE» Sélectionnez-les et supprimez-les.

3/ si vous utilisez le navigateur Safari

Dans votre navigateur, choisissez le menu Édition > Préférences.

Cliquez sur Sécurité.

Cliquez sur Afficher les cookies.

Sélectionnez les cookies qui contiennent le nom «MON FLEURISTE» et cliquez sur Effacer ou sur Tout effacer.

Après avoir supprimé les cookies, cliquez sur Terminé.

4/ si vous utilisez le navigateur Google Chrome

Cliquez sur l'icône du menu Outils.

Sélectionnez Options.

Cliquez sur l'onglet Options avancées et accédez à la section "Confidentialité".

Cliquez sur le bouton Afficher les cookies.

Repérez les fichiers qui contiennent le nom «MON FLEURISTE» Sélectionnez-les et supprimez-les. Cliquez sur « Fermer » pour revenir à votre navigateur.

10.3 Réseaux sociaux

Le site utilise des plug-ins de réseaux sociaux, notamment Facebook, Instagram, Si vous interagissez au moyen de ces plug-ins, par exemple en cliquant sur le bouton « J'aime » ou « Partager », les informations liées à votre navigation sur le site et à votre adhésion à ces réseaux seront transmises et enregistrées sur un serveur de la société exploitant le Réseau social considéré et partagé selon les paramètres de votre compte utilisateur de ces Réseaux sociaux, conformément aux conditions d'utilisation du réseau social considéré.

Si vous ne souhaitez pas qu'un réseau social relie les informations collectées par l'intermédiaire du site au compte utilisateur du réseau social considéré, vous devez vous déconnecter du réseau avant de visiter le site. En tout état de cause, l'utilisation de ces plug-ins est opérée par ces réseaux sociaux et est exclusivement régie par les conditions vous liant au réseau social dont vous êtes membres.

10.4 Adresse IP

L'adresse IP correspond à une série de chiffres séparés par des points permettant l'identification unique d'un ordinateur sur le réseau Internet. MON FLEURISTE se réserve le droit de collecter votre adresse IP.

L'adresse IP sera conservée avec les données à caractère personnel et pour une durée équivalente, afin notamment de permettre à MON FLEURISTE d'optimiser la gestion des services qui vous sont proposés.

Service Relations Clientèle
3 avenue du Général de Gaulle, 26700 PIERRELATTE
Courriel : monfleuriste26700@gmail.com
Téléphone : 04 75 96 48 11 (numéro non surtaxé)

CGV applicables au 24/04/2017. (Ne s'appliquant pas aux ventes faites via l'onglet « Solutions pro » pour lesquelles il convient de se référer aux CGV spécifiques ci-dessous)
(Annulent et remplacent toutes les versions antérieures).

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ENTRE PROFESSIONNELS

Sommaire :

- [PREAMBULE](#)
- [ARTICLE 1 : APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS DE VENTE :](#)
- [ARTICLE 2 : DEVIS](#)
- [ARTICLE 3 : PAIEMENT](#)
- [ARTICLE 4 : GARANTIE](#)
- [ARTICLE 5 : DELAIS DE LIVRAISON](#)
- [ARTICLE 6 : CHOIX DU FLEURISTE EXECUTANT LA \(OU LES\) COMMANDE\(S\)](#)
- [ARTICLE 7 : DEFAUT DE PAIEMENT](#)
- [ARTICLE 8 : TARIFS](#)
- [ARTICLE 9 : RABAIS ET RISTOURNES](#)
- [ARTICLE 10 : RECLAMATION](#)
- [ARTICLE 11 : CONTESTATION](#)
- [ARTICLE 12 : INFORMATION ET LIBERTE](#)
- [ARTICLE 13 : MENTION PARTICULIERE](#)
- [ARTICLE 14 : RESERVE DE PROPRIETE POUR LES CHEQUE-CADEAUX](#)

PREAMBULE

MON FLEURISTE - Société en nom propre immatriculée au RCS de Valence N° 387 866 387 00054(SIREN) dont le siège social est situé au 3 avenue du Général de Gaulle, 26700 PIERRELATTE est représentée par son Dirigeant, Monsieur Christophe CARRIE. MON FLEURISTE est l'unique titulaire des droits sur les marques MON FLEURISTE pour la France, la Principauté de Monaco et les Départements et Collectivités d'Outre-Mer. Elle fournit à ses clients des prestations de livraison de fleurs à distance.

ARTICLE 1 : APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS DE VENTE :

Les obligations contractuelles des parties sont régies par les présentes Conditions Générales de Vente (C.G.V.) applicables à toutes les ventes effectuées par MON FLEURISTE, via le service « Entreprises ». Les présentes conditions générales de vente figurent systématiquement au dos de nos factures. Elles peuvent être obtenues également sur simple demande écrite adressée à : Mon Fleuriste, 3 avenue du Général de Gaulle, 26700 PIERRELATTE.

En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve de l'acheteur à ces C.G.V., à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus, catalogues, émis par MON FLEURISTE et qui n'ont qu'une valeur d'information. Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de MON FLEURISTE, prévaloir contre les C.G.V. Toute condition contraire posée par le client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à MON

FLEURISTE, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que MON FLEURISTE ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes C.G.V. ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

ARTICLE 2 : DEVIS

Les propositions faites dans les devis rédigés par MON FLEURISTE à la demande du client sont valables jusqu'à la date indiquée. Si aucune date n'est précisée les propositions sont valables 30 jours, pour la ou les dates de livraison précisées dans le devis.

ARTICLE 3 : PAIEMENT

Les produits sont fournis au prix en vigueur au moment de la passation de la commande, en euro. Ils incluent les frais de livraison. Le client s'engage à régler les commandes dès réception de la facture. Pour les livraisons ayant fait l'objet d'un devis, la commande doit être accompagnée d'un acompte dont le montant est déterminé entre les parties ; en aucun cas, il ne saura être inférieur à 30 % du montant de la commande. Le solde dû doit être acquitté au plus tard à réception de la facture. Tout règlement doit être libellé à l'ordre de : MON FLEURISTE. En fonction du type de produit et/ou du lieu de livraison, des frais exceptionnels peuvent également être facturés, après information au client sur le montant du supplément, compte tenu des règles édictées par MON FLEURISTE. MON FLEURISTE conservera, à titre d'indemnité, l'acompte versé par le client si ce dernier ne donne aucune suite à sa commande.

ARTICLE 4 : GARANTIE

4.1 Conformité des produits - Vices cachés

Conformément à l'article L 211-4 et suivants du code de la consommation, et de la garantie légale contre les vices cachés prévue à l'article L 1641 du code civil et suivants, MON FLEURISTE rappelle au client que, s'il constate un défaut de conformité ou une défectuosité dans le produit acheté, ou si le produit acheté ne correspond pas à sa commande, il pourra demander le remboursement soit par mail à monfleuriste26700@gmail.com soit en composant le numéro 0475964811 (numéro non surtaxé) indiqué dans l'email de confirmation de commande.

Les produits concernés devront être retournés dans l'état dans lequel le client les a reçus avec l'ensemble des éléments (notice...) dans un emballage permettant un transport dans de bonnes conditions. Les frais d'envoi seront remboursés au client sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs correspondants.

MON FLEURISTE rappelle au consommateur qu'il dispose dans le cadre de la garantie légale de conformité d'un délai de 2 ans à compter de la réception du produit pour agir, qu'il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit concerné, sous réserve des conditions de coût prévues à l'article L 217-9 du code de la consommation, et enfin qu'il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les 24 mois suivant la réception du produit.

MON FLEURISTE rappelle également que le client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les vices cachés et que, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la restitution du produit et le remboursement, ou la conservation du produit et une réduction du prix, conformément à l'article 1644 du code civil.

4.2 Garantie commerciale

MON FLEURISTE s'engage à faire exécuter et livrer un bien conforme à la commande du Client, sous réserve des spécificités dues à la transmission florale et au caractère périssable des produits vendus.

MON FLEURISTE rappelle l'obligation du Fleuriste Exécutant de traduire fidèlement dans la réalisation du produit les sentiments exprimés par le client lors de la commande en tenant compte de son approvisionnement, des prix pratiqués dans son magasin, de la saison et des coutumes et usages locaux. Le fleuriste exécutant doit exécuter chaque commande conformément à sa définition, fidèlement en qualité et en quantité de fleurs. Ces spécificités induisent que la sensibilité créative du fleuriste, son savoir-faire, peuvent faire que la création livrée puisse, à son initiative, parfois différer du visuel qui a valeur illustrative.

A cet égard, MON FLEURISTE, en plus des garanties légales dont dispose le client, fait bénéficier son client de la Garantie Fraicheur garantit une durée de vie de 7 jours à compter de la date de livraison, sous réserve de respecter les conseils d'entretien figurant sur la carte message.

ARTICLE 5 : DELAIS DE LIVRAISON

MON FLEURISTE s'efforce de respecter les délais de livraison convenus, les délais indiqués lors de l'enregistrement de la commande n'étant qu'indicatifs. Sa responsabilité ne saurait donc être engagée en cas de retard de livraison raisonnable ou encore pour des événements indépendants de sa volonté. En toute hypothèse, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si le client est à jour de ses obligations envers MON FLEURISTE quelle qu'en soit la cause, mais également si les données relatives aux coordonnées du destinataire MON FLEURISTE (nom, adresse, téléphone) sont complètes, correctes et suffisantes.

Pour certains jours, il n'est pas possible de garantir le moment de livraison du produit floral, en particulier lorsque la commande est passée à l'occasion d'une grande fête (Saint Valentin, Fête des Grand-mères, 1er mai, Fête des Mères, etc.) et/ou avec un court délai. Le client peut, à l'occasion d'une fête majeure à fort trafic de livraison, voir sa commande livrée la veille du jour de fête concernée (Fête des Grand-mères, Fête des Mères, etc.).

Toutes les commandes ne sont pas d'exécution obligatoire, et donc certaines nécessitent un accord préalable du fleuriste Exécutant (par exemple : nombre précis de fleurs, variété ou couleur précise, délai de livraison très court, horaire précis de livraison, livraison éloignée ou hors horaires d'ouverture du magasin, adresse et ou références du destinataire incomplètes, prix du produit floral inférieur ou supérieur à ceux figurant dans l'Album, sur les Affiches, ou dans la e-collection, etc.).

ARTICLE 6 : CHOIX DU FLEURISTE EXECUTANT LA (OU LES) COMMANDE(S)

MON FLEURISTE se réserve le droit de choisir le fleuriste ou le prestataire qui réalisera et livrera la (ou les) commande(s).

ARTICLE 7 : DEFAUT DE PAIEMENT

La facturation se fait à chaque commande ou mensuellement après accord. A défaut de paiement à l'une quelconque des échéances, les autres échéances deviennent immédiatement exigibles. Conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, une pénalité correspondant à 3 fois le taux de l'intérêt légal sera appliquée à toute somme due et ce, à compter du lendemain du jour de l'échéance et jusqu'à complet paiement du prix. A cette somme sera ajoutée une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €. Si les frais de recouvrement sont supérieurs à ce montant forfaitaire une indemnisation complémentaire sera due, sur présentation de justificatifs. A défaut de paiement, MON FLEURISTE pourra suspendre toutes les commandes en cours et refuser de nouvelles commandes émanant du débiteur.

ARTICLE 8 : TARIFS

MON FLEURISTE se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, elle s'engage à facturer les produits commandés au prix indiqué lors de l'enregistrement de la commande.

ARTICLE 9 : RABAIS ET RISTOURNES

Les tarifs proposés comprennent les rabais et ristournes que MON FLEURISTE serait amenée à octroyer, compte tenu de ses résultats ou de la prise en charge par l'acheteur de certaines prestations.

ARTICLE 10 : RECLAMATION

Le client doit vérifier que l'ensemble des informations figurant sur le bon de commande est correct, complet, lisible et suffisant pour permettre la bonne exécution et livraison de l'ordre (et plus particulièrement : digicode, n° téléphone fixe et/ou mobile du destinataire, etc.) mais également ses propres coordonnées téléphoniques. Si ces informations sont insuffisantes, incomplètes ou erronées, le client ne pourra pas tenir MON FLEURISTE, ni les fleuristes concernés, responsables de ne pas avoir honoré la commande telle que demandée.

En cas de litige, la réclamation du Client pourra ne pas être prise en compte si les informations qui figurent sur le bon de commande sont incomplètes, insuffisantes ou erronées. Le numéro de téléphone du destinataire pourra être utilisé par le fleuriste Exécutant afin de s'assurer de la présence du destinataire sur le lieu de livraison. Un second déplacement n'étant pas contractuel, cet appel permet d'optimiser le service de MON FLEURISTE. L'absence d'effet de surprise du destinataire ne peut en aucun cas être considérée comme source de litige.

Le client doit s'assurer que pour la date et moment de livraison, le destinataire ou une personne le représentant sera susceptible de réceptionner le produit floral ; qu'en cas d'absence d'une boîte aux lettres ou d'inaccessibilité de celle-ci à l'adresse de livraison, le numéro de téléphone fixe ou mobile du destinataire pourra être utilisé le plus tôt possible par le fleuriste ou par le partenaire logistique assurant la livraison pour – en l'absence de discussion directe – y laisser un message vocal sur la messagerie téléphonique ou envoyer un texte d'information par SMS.

En cas de refus du destinataire d'accepter le produit floral livré, celui-ci sera considéré comme réalisé et livré, et le client ne pourra prétendre à aucun remboursement. Pour une livraison à effectuer dans une entreprise ou un environnement hospitalier (clinique, hôpital, maternité, maison de retraite, etc.), il doit s'assurer, avant de passer toute commande, que celle-ci peut se faire sans difficulté, car, en cas de refus fait au livreur, pour quelque raison que ce soit (sécurité, règlement interne, pandémie, locaux à ambiance stérile ou autres), la livraison sera effectuée à l'accueil ; La charge de la preuve de la livraison incombera à MON FLEURISTE lorsque la signature du destinataire ne peut pas être obtenue (par exemple attestation de livraison du fleuriste Exécutant). Dans certains hôpitaux l'accès aux chambres est refusé aux livreurs : généralement les fleurs sont alors déposées à l'accueil, et ce n'est qu'ensuite que le personnel hospitalier peut être amené à les remettre aux destinataires, selon le règlement intérieur en vigueur dans chaque lieux. Pour un deuil ou pour une livraison dans un lieu public, eu égard aux circonstances (hôpital, clinique, funérarium, athanée, reposoir, église, etc.) et sachant qu'il n'entre pas dans les engagements de l'organisation funéraire de gérer la réception des fleurs, la signature du destinataire peut ne pas être obtenue. La charge de la preuve de la livraison incombera à MON FLEURISTE lorsque la signature du destinataire ne peut pas être obtenue (par exemple attestation de livraison du fleuriste Exécutant) ;

Pour un deuil, à la demande de la famille qui est sur place, la date et/ou le lieu de livraison du produit floral peuvent être modifiés. Aucune réclamation ne pourra alors être prise en compte sur ces modifications. Il en sera de même sur toute modification demandée par la famille du destinataire.

Si le client est insatisfait, il doit exprimer, dans les 72 heures ouvrées suivant la date de livraison pour les produits floraux, ou dans les 10 jours suivant la livraison pour les plantes, ses critiques par écrit et si possible avec ; la photo du produit floral livré, au Service Relations Clientèle de MON FLEURISTE 2 avenue du Général de Gaulle, 26700 PIERRELATTE Courriel : monfleuriste26700@gmail.com. Ce délai de réclamation est porté à 10 jours suivant la date de livraison pour les plantes. Pour tout autre problème lié, non au produit mais au service de transmission, un délai de 30 jours après la date de livraison est alloué pour faire part de son mécontentement. Passés ces 30 jours, plus aucune réclamation ne pourra être prise en compte

ARTICLE 11 : CONTESTATION

En cas de contestation relative à l'exécution du présent contrat, la compétence exclusive est attribuée au Tribunal de Commerce de Romans, lieu du siège social de MON FLEURISTE.

ARTICLE 12 : INFORMATION ET LIBERTE

MON FLEURISTE et les fleuristes Membres de son réseau Interflora s'astreignent à un devoir de réserve vis-à-vis de tiers - autres que ceux nécessaires à l'exécution des commandes - pour respecter la confidentialité des informations relatives à la réalisation d'une transmission florale (messages, coordonnées personnelles, etc.) ou tout autre élément permettant d'identifier le client donneur d'ordre ou le destinataire.

Les données des clients collectées dans le cadre d'une transmission florale font l'objet d'un traitement informatisé et sont soumises à la Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. En application de l'article L 121-20-5 du Code de la Consommation, MON FLEURISTE se réserve le droit d'utiliser ces données, les coordonnées électroniques ou téléphoniques des clients pour l'envoi d'informations commerciales destinées à promouvoir des produits de transmission florale ou à des fins de contrôle qualité, à l'exclusion de toute autre utilisation de prospection directe pour le compte de tiers.

Chaque client dispose d'un droit d'accès permanent, de modification de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant. Il peut accéder et faire corriger ces informations sur simple demande en écrivant au Service Relations Clientèle – 3 avenue Général de Gaulle, 26700 PIERRELATTE - Courriel : monfleuriste26700@gmail.com, et en indiquant ses nom, prénom, email. Conformément à la réglementation en vigueur, la demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant sa signature et précisant l'adresse à laquelle doit lui parvenir la réponse. Une réponse lui sera alors adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de sa demande. Les personnes dont les données personnelles sont traitées à l'occasion d'une commande passée par le client peuvent exercer leurs droits auprès de MON FLEURISTE dans les mêmes conditions que le client.

ARTICLE 13 : MENTION PARTICULIERE

Conformément à l'article L3342.1 du Code de la Santé Publique, toute personne commandant de l'alcool via un bon de commande ou sur le site www.monfleuriste-shop.fr s'engage à être majeur à la date de la commande. L'abus d'alcool est dangereux pour la santé. A consommer avec modération.