

## Définitions

**Florajet** : la société RESEAU FLEURI ("FLORA JET"), SAS au capital de 700.000 €, immatriculée au RCS d'Avignon sous le numéro B 388 006 603, dont le siège est situé à : La Serrière de Giraud - 84240 CABRIERES D'AIGUE, Tél. : 0826 10 10 70 (0,15 € TTC/min depuis la France métropolitaine à partir d'un poste fixe), Fax : 0821 237 247 (0,15 € TTC/min depuis la France métropolitaine), qui gère le réseau de transmission florale Florajet et édite le site internet Florajet.com.

**Florajet.com** : le site internet [www.florajet.com](http://www.florajet.com) ou [www.florajet.fr](http://www.florajet.fr) et l'ensemble des services accessibles sur ce site.

**Produit floral** : bouquet, composition florale ou plante commandé par un client à Florajet sur Florajet.com.

**Bouquet** : assemblage de fleurs coupées.

**Composition florale** : assemblage de fleurs coupées et/ou accessoire(s) dont la matière peut ne pas être végétale, pouvant être piqué dans de la mousse, livré dans un contenant (notamment pot, vase ou panier).

**Plante** : plante vivante en racines et livrée dans un contenant.

**Client** : personne qui passe une commande sur le site Florajet.com.

**Destinataire** : personne à laquelle la commande doit être livrée.

**Fleuriste exécutant** : fleuriste adhérent au réseau Florajet, dont la boutique est située à proximité ou dans la zone géographique du lieu de livraison, et chargé par Florajet d'exécuter et livrer la commande au destinataire. A titre exceptionnel, le fleuriste exécutant peut ne pas appartenir au réseau Florajet, notamment pour les livraisons à l'étranger.

**Commande** : commande d'un ou plusieurs produits floraux passée par un client à Florajet sur Florajet.com, en vue de sa livraison à un destinataire par un fleuriste exécutant.

**Conditions générales de vente** : les présentes conditions générales de vente.

## Mentions légales

Florajet.com est édité par la société RESEAU FLEURI ("FLORA JET"), SAS au capital de 700.000 €, immatriculée au RCS d'Avignon sous le numéro B 388 006 603, dont le siège social est situé à : La Serrière de Giraud - 84240 CABRIERES D'AIGUE, Tél. : 0826 10 10 70 (0,15 € TTC/min depuis la France métropolitaine à partir d'un poste fixe), Fax : 0821 237 247 (0,15 € TTC/min depuis la France métropolitaine), N° TVA intracommunautaire : FR 33 388 006 603

Le directeur de la publication est Philippe Lefrancq.

L'hébergeur est INTERNET FR SA 2-13 chemin des femmes 91886 MASSY CEDEX tél : 01.64.53.12.12.

## Le réseau Florajet

Florajet anime un réseau de transmission florale composé de plusieurs milliers de fleuristes permettant de livrer des fleurs partout en France et dans le monde. La livraison est effectuée par un fleuriste du réseau Florajet situé à proximité de l'adresse de livraison, appelé fleuriste exécutant. Les fleuristes du réseau Florajet ont été choisis notamment pour leurs engagements à respecter des obligations de qualité, de présentation, de fraîcheur et de réactivité. Florajet supervise l'exécution de chaque transmission florale en veillant au respect de ces engagements dans l'intérêt de ses clients.

## Objet et acceptation des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente régissent l'ensemble des commandes passées sur Florajet.com.

Le client s'engage à prendre connaissance des conditions générales de vente avant de passer une commande.

Toute commande implique l'acceptation entière et sans réserve des conditions générales de vente par le client.

Le processus de commande est validé par le paiement en ligne du client, après activation du lien de confirmation de commande. Le paiement en ligne vaut acceptation définitive de la commande par le client et des présentes conditions générales.

Florajet se réserve le droit de modifier les conditions générales à tout moment. La version des conditions générales applicables à une commande est celle en vigueur sur Florajet.com au moment de la confirmation de la commande par le client.

## Produits floraux - Valeur indicative des photographies

Les produits floraux susceptibles de faire l'objet d'une commande dépendent des saisons et de la personnalité artistique propre à chaque fleuriste exécutant, ainsi que de leur stock disponible.

Les photographies des produits floraux présentées sur Florajet.com sont une suggestion et ont une valeur indicative, non contractuelle.

Toutefois, Florajet s'engage à fournir ses meilleurs efforts, au titre d'une obligation de moyens et dans la mesure du

possible, pour que le produit floral livré ressemble le plus possible à la photographie du produit floral choisi, en particulier en ce qui concerne la forme, la couleur dominante et les fleurs dominantes, et sous réserve de la formule de prix choisie par le client.

Les photographies des produits floraux proposés sur Florajet.com sont principalement choisies dans le catalogue Florajet pour les livraisons en France ou fournies par des fleuristes du réseau Florajet.

## Contenant

Les bouquets sont livrés sans contenant et sans accessoire de matière non végétale. Pour les bouquets, le contenant (tel que vase ou pot) figurant, le cas échéant, sur les photographies n'est qu'une suggestion de présentation, mais ne fait pas partie de la commande. Les prix indiqués ne tiennent pas compte d'un contenant.

Les compositions florales et les plantes sont livrées avec leur contenant au prix indiqué, qui tient compte du contenant. Toutefois, le client est informé et accepte que les caractéristiques du contenant figurant sur la photographie ont une valeur indicative et non contractuelle, et que le contenant pourra être remplacé à valeur égale par le fleuriste exécutant, en fonction de ses stocks et disponibilités, sans nécessité d'en informer le client.

## Conception pour la France

Les bouquets et compositions florales présentés sur les photographies sont étudiés et conçus pour la France métropolitaine et outre-mer. Pour une commande destinée à l'international, le client est informé que le produit floral choisi peut ne pas être adapté au pays choisi et Florajet ne pourra pas en être responsable.

## Prix des bouquets floraux

Les prix indiqués sont indiqués toutes taxes comprises (TTC) au taux de TVA légal en vigueur, y compris les frais de services et de suivi de Florajet. Le prix est payé par le client à Florajet.

Les prix indiqués des produits floraux n'incluent pas les frais de livraison. Le client est informé du montant des frais de livraison et du prix total de la commande au plus tard avant de confirmer sa commande.

Florajet se réserve le droit de modifier les prix et/ou les frais de livraison à tout moment. Les prix et frais de livraison applicables à une commande sont ceux en vigueur au moment de la confirmation de la commande par le client.

Il est rappelé que les produits floraux dépendent des saisons, de la personnalité artistique propre à chaque fleuriste exécutant et de leur stock disponible. Les photographies étant une suggestion et n'ayant qu'une valeur indicative, le client est informé et accepte que le produit floral livré pourra être différent de la photographie. Toutefois, Florajet s'engage à fournir ses meilleurs efforts, au titre d'une obligation de moyens et dans la mesure du possible, pour que le produit floral livré ressemble le plus possible à la photographie du produit floral choisi, en particulier en ce qui concerne la forme, la couleur dominante et les fleurs dominantes, et sous réserve de la formule de prix choisie par le client.

## Prix des roses

Le prix d'une rose est déterminé par sa variété, la saison, la grosseur de son bouton et la longueur de sa tige.

C'est pourquoi le nombre de roses dans un bouquet ou une composition florale peut varier pour le même prix indiqué.

## Formules de prix

Pour certains produits floraux, le client peut choisir entre plusieurs prix correspondant à différentes formules.

- **Formule économique** : le produit floral livré sera plus réduit en taille et, s'il s'agit d'un bouquet ou d'une composition florale, contiendra moins de tiges que le produit floral présenté en photo sur Florajet.com.
- **Formule le bon compromis** : le produit floral livré sera assimilable en termes de nature et de volume au produit présenté en photo sur Florajet.com.
- **Formule deluxe** : le produit floral livré (bouquet ou composition florale) sera plus riche en fleurs que le produit présenté en photo sur Florajet.com.
- En règle générale, le prix varie en fonction de l'importance du choix floral (bouquet, composition...) et du nombre de tiges.

## Modalités de paiement

Le client doit payer la totalité du prix, incluant les frais de livraison, par carte bancaire ou Paypal lors de l'enregistrement de la commande sur Florajet.com.

Dans tous les cas, la commande ne sera effective qu'après encaissement effectif du prix par Florajet.

En cas de paiement par carte bancaire, le client doit renseigner le numéro de sa carte bancaire, la date d'expiration et le cryptogramme visuel. Les informations ainsi transmises sont sécurisées et cryptées par un partenaire de Florajet qui garantit la sécurité et le secret des échanges de données. Si le client ne saisit pas tous les renseignements ou des renseignements inexacts ou abandonne la saisie, ou en cas d'incident de paiement, la commande est automatiquement annulée.

## Coordonnées du destinataire et du client

Pour passer une commande sur Florajet.com, le client doit communiquer le prénom, le nom, l'adresse précise et complète (étage, digicode) et le numéro de téléphone du destinataire, ainsi que ses propres nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et adresse e-mail.

Le fleuriste exécutant ou Florajet pourra contacter le destinataire ou le client par téléphone pour assurer la livraison.

Si les informations ainsi communiquées sont inexactes ou incomplètes, la livraison n'est pas garantie. Florajet ne sera pas responsable en cas de retard de livraison ou non livraison et le client ne pourra prétendre à aucun remboursement ou dommages et intérêts.

## **Carte message**

S'il le souhaite, le client peut saisir un message qui sera remis sur une carte au destinataire par le fleuriste exécutant avec le produit floral commandé.

## **Exécution de la commande**

Le client est informé et accepte que la commande sera réalisée et livrée au destinataire sous réserve de l'acceptation par un fleuriste exécutant situé dans la zone géographique de livraison.

En cas d'impossibilité de livrer ou de refus de livrer par les fleuristes exécutants, Florajet contactera le client dès que possible pour lui proposer de modifier la commande, notamment en ce qui concerne l'adresse de livraison, le choix du produit floral ou le prix. Si le client ne souhaite pas modifier sa commande, il pourra l'annuler et sera remboursé, mais ne pourra pas obtenir d'indemnité.

Pour les livraisons à l'étranger, le fleuriste exécutant n'est pas adhérent Florajet, il est choisi par le partenaire local de Florajet dans le pays de livraison. Ce partenaire local est responsable de la bonne exécution de la commande.

Florajet s'engage à informer le client de tout problème relatif au traitement de la commande et/ou à sa livraison, aux coordonnées qu'il a indiquées lors de la passation de la commande.

Le client pourra consulter à tout moment l'état de sa commande par téléphone sur le serveur vocal interactif 0826.966.977 (coût : 0,15 € TTC/min).

## **Livraison au destinataire**

### **Modalités de livraison**

La livraison est effectuée par un fleuriste exécutant situé à proximité du destinataire.

Le fleuriste exécutant se rend à l'adresse du destinataire pour livrer le produit floral commandé et, le cas échéant, la carte message au destinataire.

La délivrance conforme est confirmée par la signature d'un bon de livraison par le destinataire, sauf en cas de livraison dans un lieu public, ouvert au public ou recevant du public (notamment lors d'un mariage, d'une réception, d'une manifestation, d'une cérémonie, d'un deuil).

### **Engagements des fleuristes**

Pour adhérer au réseau Florajet, les fleuristes exécutants se sont engagés à respecter des obligations vis-à-vis des clients, et notamment :

- Qualité, présentation et fraîcheur des produits floraux livrés,
- Respect des caractéristiques de la commande, de la valeur des produits floraux commandés, des fleurs choisies, qui peuvent néanmoins varier en fonction des saisons, des usages locaux, de la personnalité artistique du fleuriste et de ses stocks disponibles,
- Disponibilité, réactivité, suivi et information de Florajet ou du client pour toute difficulté concernant la commande,
- Respect des délais de livraison.

### **Absence ou refus du destinataire**

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

En cas d'absence du destinataire, le fleuriste exécutant laissera un avis de passage avec ses coordonnées informant le destinataire que le produit floral peut être retiré en boutique et la livraison sera réputée réalisée.

Faute pour le destinataire de se rendre à la boutique du fleuriste exécutant pour y retirer le produit floral, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement, ni dommages et intérêts. Il en sera de même si le destinataire se rend à la boutique du fleuriste exécutant après dépassement du temps de conservation du produit floral.

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

### **Délais de livraison**

#### **Tranches horaires**

Florajet s'engage à traiter la commande dans les meilleurs délais, au titre d'une obligation de moyens.

La livraison sera effectuée à la date indiquée par le client et, à son choix, le matin (jusqu'à 13 heures), l'après-midi (jusqu'à 19 heures) ou à tout moment de la journée.

Le client est informé et accepte que la livraison pourra ne pas être réalisée à une heure précise.

Toutefois, Florajet s'efforcera de livrer la commande dans un délai de 4 heures, dans les conditions et sous les réserves ci-après.

### **Délais de livraison pour la France**

Florajet s'engage à faire son possible pour respecter les horaires de livraison suivants.

Du lundi au samedi toute commande passée :

- avant 10h00 pourra être livrée avant 13h00
- avant 16h00 pourra être livrée le jour même
- après 16h00 pourra être livrée le lendemain matin

Le dimanche et les jours fériés toute commande passée :

- avant 10h00 pourra être livrée dans la journée
- après 10h00 pourra être livrée le lendemain matin

Il est rappelé que la commande est considérée comme " passée " lorsqu'elle est validée par le paiement en ligne.

Les jours de fête à fleurs (notamment St Valentin, Fête des grand-mères, 1er mai, Fête des mères), Florajet s'efforcera de répondre à la demande du client en respectant les délais ci-dessus, dans la mesure du possible et au titre d'une obligation de moyens, mais ne garantit pas que la commande sera livrée dans la tranche horaire indiquée par le client ou dans ces délais. Le client accepte que la commande puisse être livrée à tout moment de la journée ou la veille compte tenu du nombre important de commandes à traiter par les fleuristes exécutants les jours de fête à fleurs.

### **Délais de livraison pour l'international**

Du lundi au vendredi toute commande passée sera livrée dans un délai de 24 à 48 heures ouvrables en fonction du pays du destinataire.

Aucune livraison ne sera assurée le dimanche.

Dans tous les cas il faudra tenir compte du décalage horaire.

### **Retard de livraison**

Florajet et le fleuriste exécutant ne peuvent en aucun cas être tenus responsables d'un retard de livraison dû à une cause indépendante de leur volonté, et notamment en cas d'intempérie, catastrophe, grève, force majeure, coordonnées incomplètes ou imprécises du destinataire ou du client, absence du destinataire.

## **Rétractation et annulation**

S'il est consommateur (personne physique qui commande pour les besoins de sa vie privée et non professionnelle), le client dispose d'un délai légal de 7 jours pour se rétracter et demander à Florajet d'annuler sa commande, à compter de la confirmation de sa commande. Toute demande d'annulation ou de rétractation s'exerce auprès de Florajet, qui remboursera le client au plus tard dans les 30 jours de sa demande, si les conditions sont remplies. Toutefois, le remboursement ne sera accepté que si le fleuriste exécutant n'a pas commencé à exécuter la commande, étant précisé qu'à défaut, le client ne pourra en aucun cas obtenir de dommages et intérêts.

## **Réclamation**

Le client dispose d'un délai de 15 jours suivant la date de livraison effective pour formuler une réclamation auprès de Florajet sur [Florajet.com](http://www.florajet.com) à l'adresse suivante : <http://www.florajet.com/contact.php> ou par téléphone.

Toutefois, en cas de réclamation concernant la qualité du produit floral livré, le client doit formuler sa réclamation dans un délai de 24 heures à compter de la livraison au destinataire. Florajet pourra exiger une photo du produit floral livré.

Au-delà de ces délais, aucune réclamation ne pourra être prise en compte par Florajet.

Florajet s'engage à prendre en compte la réclamation immédiatement et à la traiter dans les meilleurs délais.

Le client ne pourra se faire rembourser qu'après enquête de Florajet sur le bien-fondé de la réclamation et accord de Florajet pour le remboursement.

## **Accès et fonctionnement du site FLORAJET.COM**

Florajet ne garantit pas que [Florajet.com](http://www.florajet.com) fonctionne de manière continue et sans erreur. Florajet ne pourra être tenue responsable d'une indisponibilité de [Florajet.com](http://www.florajet.com) ou de tout ou partie de ses services.

Le client se connecte à [Florajet.com](http://www.florajet.com) au moyen de ses propres équipements télécommunications. Il reconnaît que les

performances d'affichage et de fonctionnement de Florajet.com dépendent en grande partie des caractéristiques de son ordinateur, de son modem et du type de connexion au réseau Internet.

Florajet n'est pas responsable des incidents techniques pouvant survenir sur les réseaux dont elle n'a pas la maîtrise (télécommunication, électricité, internet, prestataires de la banque ou autres).

En aucun cas, les prix ne prennent en compte le coût de la communication pour accéder à Florajet.com, qui est exclusivement à la charge du client.

Florajet.com peut contenir des offres présentées par des partenaires de Florajet ou des liens vers des sites internet de partenaires. Florajet n'est pas responsable du contenu des offres des partenaires ni de la bonne exécution par les partenaires de leurs obligations ni du contenu des sites internet des partenaires sur lesquels elle n'exerce aucun contrôle. Le client clique sur ces liens à ses risques et périls.

## **Propriété intellectuelle**

Le site Florajet.com et ses composantes, telles que notamment photographies et textes, sont des oeuvres de l'esprit protégées par le Code de la propriété intellectuelle. Toute reproduction, téléchargement, copie ou représentation publique, même partielle, est interdite et constitue une contrefaçon.

Florajet est propriétaire de la marque FLORAJET enregistrée pour la France et l'Union européenne.

## **Données personnelles**

Les informations dont la saisie est obligatoire pour passer une commande sont nécessaires au traitement de la commande par Florajet. Ces informations sont collectées, enregistrées et stockées par Florajet conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

Le site Florajet.com et l'application informatique de gestion des clients de Florajet sont déclarés à la CNIL (Commission nationale informatique et libertés).

Conformément à l'article L.121-20-5 du Code de la consommation et à l'article L.34-5 du Code des postes communications électroniques, Florajet pourra envoyer au client par courrier électronique des offres et prospections commerciales relatives à des produits et services analogues à ceux fournis par Florajet sur Florajet.com, et ce uniquement pour le compte de Florajet.

A l'exception des tiers dont l'intervention est nécessaire pour le traitement et l'exécution des commandes, Florajet s'engage à ne pas communiquer à des tiers les données personnelles concernant le client sans son autorisation préalable.

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Il peut l'exercer en écrivant à Florajet à l'adresse suivante :

FLORAJET.COM  
RESEAU FLEURI  
La Serriere de Giraud  
84240 CABRIERES D'AIGUES.

## **Loi applicable**

Les présentes conditions générales et les commandes des clients sur Florajet.com sont régies par la loi française.