

Sommaire :

[DÉFINITIONS](#)  
[MENTIONS LÉGALES](#)  
[LE RÉSEAU FLORAJET](#)  
[OBJET ET ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE](#)  
[PRODUITS FLORAUX - VALEUR INDICATIVE DES PHOTOGRAPHIES](#)  
[COMMANDE](#)  
[PRIX](#)  
[MODALITÉS DE PAIEMENT](#)  
[COORDONNÉES DU DESTINATAIRE ET DU CLIENT](#)  
[EXÉCUTION DE LA COMMANDE](#)  
[LIVRAISON DES PRODUITS FLORAUX](#)  
[LIVRAISON PAR TRANSPORTEUR DE CERTAINS PRODUITS](#)  
[TRANSFERT DES RISQUES](#)  
[RÉTRACTATION - ANNULATION](#)  
[RÉCLAMATION](#)  
[GARANTIE](#)  
[PROTECTION DES MINEURS](#)  
[ACCÈS ET FONCTIONNEMENT DU SITE FLORAJET.COM](#)  
[PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE](#)  
[DONNÉES PERSONNELLES](#)  
[LOI APPLICABLE](#)  
[ANNEXES AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE](#)

## 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'AIGUES, 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 ou le site** : le site internet [www.florajet.com](http://www.florajet.com) ou [www.florajet.fr](http://www.florajet.fr).

**Produit** : produit commandé par un client sur Florajet.com, pouvant être un produit floral ou un autre type de produit.

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

**Bouquet** : assemblage de fleurs fraîches coupées.

**Composition florale** : assemblage de fleurs fraîches coupées et/ou accessoire(s) dont la matière peut ne pas être végétale, pouvant être piqué dans de la mousse, livré dans un contenant (tel que 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, qui réalise et livre le produit floral commandé au destinataire, en qualité de commettant de Florajet.

**Commande** : commande avec obligation de paiement de produit passée par un client à Florajet sur Florajet.com.

**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'AIGUES, 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), Email : [floramail@florajet.com](mailto:floramail@florajet.com), N° TVA intracommunautaire : FR 33 388 006 603

Le directeur de la publication est Philippe Lefrancq.

L'hébergeur est ASP SERVEUR : 785 voie Antiope, ZA Athélia III, 13600 - La Ciotat - Tel : 0805 360 888

## 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 confection et la livraison des produits floraux sont effectuées 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 processus de commande est validé par le paiement en ligne du client, après activation du lien de confirmation de commande.

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

Des conditions spécifiques peuvent être applicables à certains produits. Dans ce cas, le client en est préalablement informé sur le site. Toute commande implique, le cas échéant, l'acceptation des conditions spécifiques applicables.

## **PRODUITS FLORAUX - VALEUR INDICATIVE DES PHOTOGRAPHIES**

Florajet n'est pas propriétaire des fleurs et des produits floraux proposés sur Florajet.com. Les fleurs et produits floraux commandés sont fournis par le fleuriste exécutant qui réalise la commande. La commande ne pourra donc être exécutée qu'après son acceptation par un fleuriste exécutant.

La confection de chaque création florale dépend des saisons, de la personnalité artistique de chaque fleuriste exécutant, des fleurs et végétaux à sa disposition dont le coût peut varier pour le fleuriste selon la période et la localisation (surtout pour les roses et lors des fêtes à fleurs : St Valentin, Fête des Mères, 1er Mai, Fête des Grands Mères, Noël, etc.), ainsi que du délai entre le moment de la passation de commande et le moment souhaité de livraison.

Il pourra donc exister des différences par rapport à la photographie d'illustration, mais le produit livré sera de qualité et de valeur équivalente. En cas de différence substantielle, le client en sera informé et il pourra modifier ou annuler sa commande.

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.

## **COMMANDE**

La commande est confirmée par le client après avoir vérifié le détail de la commande et son prix total, et corrigé les éventuelles erreurs. Florajet s'engage à apporter ses meilleurs soins possibles à la commande confiée par le client. En cas d'indisponibilité de produit après passation d'une commande (par exemple si aucun fleuriste exécutant dans la zone géographique de livraison ne dispose des fleurs nécessaires pour la date de livraison choisie), le client en sera informé par e-mail ou téléphone, aux coordonnées qu'il aura indiquées lors de la passation de la commande. Il aura le choix entre annuler sa commande et être remboursé, ou remplacer le produit par un produit équivalent proposé par Florajet le cas échéant, ou modifier sa commande, notamment en ce qui concerne l'adresse ou la date de livraison, ou le choix floral.

### **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 dans un contenant (tel que pot, vase, panier...). Le prix indiqué tient compte du contenant. Le contenant pourra être remplacé par le fleuriste exécutant par un contenant équivalent en prix et en qualité (forme, style, apparence générale...), en fonction de ses stocks et disponibilités. En cas de différence substantielle, le client en sera informé et pourra modifier ou annuler sa commande.

### **Commandes pour l'outre-mer et l'étranger**

La plupart des bouquets et compositions florales du site Florajet.com sont étudiés et conçus pour la France métropolitaine.

Pour une commande destinée en outre-mer ou à l'international, le site Florajet.com propose une gamme de produits floraux spécifiques conçus en fonction de chaque pays, pour que le produit floral soit adapté aux spécificités locales. Les prix de ces produits floraux et de leurs frais de livraison sont indiqués sur le site, en fonction du pays de livraison souhaité. Les prix tiennent compte des conditions spécifiques locales, notamment de la valeur des fleurs pour le fleuriste exécutant, qui peut être plus élevée selon les pays ou dans l'outre-mer en raison de la nécessité pour les fleuristes locaux de les importer.

Il est rappelé que la confection de chaque création florale dépend des saisons, de la personnalité artistique de chaque fleuriste exécutant, des fleurs et végétaux à sa disposition, ainsi que du délai entre le moment de la passation de commande et le moment souhaité de livraison. Il pourra donc exister des différences par rapport à la photographie d'illustration, mais le produit livré sera de qualité et de valeur équivalente. En cas de différence substantielle, le client en sera informé et il pourra modifier ou annuler sa commande.

### **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.

## **PRIX**

Les prix indiqués sont indiqués en Euros, toutes taxes comprises (TTC) au taux de TVA légal en vigueur. Le prix est payé par le client à Florajet.

Les prix indiqués incluent la confection du produit, les végétaux, la rémunération du fleuriste exécutant, les frais de service internet et de traitement de la commande par Florajet, mais 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.

### **Prix des produits floraux**

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.

Il est rappelé que dans tous les cas, la confection de chaque création florale dépend des saisons, de la personnalité artistique de chaque fleuriste exécutant, des fleurs et végétaux à sa disposition et du délai entre la passation de commande et la date de livraison choisie. Il pourra donc exister des différences par rapport à la photographie d'illustration. En cas de différence substantielle, le client en sera informé et il pourra modifier ou annuler sa commande.

## **MODALITÉS DE PAIEMENT**

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

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

Il est précisé que le prix, les frais de livraison et autres sommes payées à Florajet ne sont pas des arrhes.

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, le transporteur ou Florajet pourra contacter le destinataire ou le client par téléphone pour effectuer la livraison.

Si les informations ainsi communiquées sont inexactes ou incomplètes, et notamment si le numéro indiqué comme étant celui du destinataire est celui du client expéditeur ou d'une autre personne, Florajet ne pourra être tenue responsable en cas de difficulté de livraison, retard ou non livraison et le client ne pourra prétendre à aucun remboursement ou dommages et intérêts.

## **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 internet sur [www.florajet.com/suivi.php](http://www.florajet.com/suivi.php).

### **Commandes de produits floraux**

Les produits floraux étant confectionnés et livrés par les fleuristes exécutants, la commande sera effective qu'après

son 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 (par exemple s'ils ne disposent pas des fleurs nécessaires pour la date de livraison choisie), Florajet contactera le client dès que possible et le Client aura le choix entre annuler sa commande et être remboursé, ou remplacer le produit par un produit équivalent proposé par Florajet dans la mesure du possible, ou modifier la commande, notamment en ce qui concerne l'adresse ou la date de livraison, le choix floral ou le prix.

## **LIVRAISON DES PRODUITS FLORAUX**

### **Modalités de livraison**

La réalisation du produit floral et sa livraison sont effectuées par un fleuriste exécutant situé à proximité de l'adresse du 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 pourra, selon les circonstances, téléphoner au destinataire ou lui laisser un message téléphonique pour convenir avec lui du moment de la livraison.

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.

Faute pour le destinataire de se rendre à la boutique du fleuriste exécutant pour y retirer le produit floral, le client et le destinataire ne pourront 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 soit 48 heures pour les fleurs fraîches et végétaux.

Toutefois, une seconde livraison pourra être effectuée par le fleuriste, en accord avec le client, le destinataire, le fleuriste et Florajet, sous réserve des délais de conservation et à condition que le client règle à Florajet des frais de livraison forfaitaires supplémentaires.

En cas de refus du destinataire de prendre possession du produit floral, la livraison sera réputée réalisée. Le client en sera informé par téléphone ou courrier électronique. Il ne pourra prétendre à aucun remboursement, ni dommages et intérêts à ce titre.

### **Délais de livraison pour les livraisons effectuées par les fleuristes exécutants**

#### **Tranches horaires**

Le client est informé et accepte que la livraison pourra ne pas être réalisée à une heure précise, mais dans une tranche horaire ou un moment de la journée qu'il devra préciser (matin, début d'après-midi...) en tenant compte des délais mentionnés ci-après. Le client doit s'assurer, dans la mesure du possible, que le destinataire sera présent pour réceptionner le produit floral dans le créneau horaire et la date de livraison choisis par le client.

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

Du lundi au samedi (hors jours fériés) :

- Pour une livraison le matin (entre 8 H et 13 H) la commande doit être passée avant 11 H le même jour. Si la commande est passée après 11 H, la livraison sera effectuée dans l'après-midi (entre 13 H et 20 H).
- Pour une livraison l'après midi (entre 13 H et 20 H), la commande doit être passée avant 17 H le même jour. Si la commande est passée après 17 H, la livraison sera effectuée le lendemain matin (entre 8 H et 13 H).

Les dimanches et jours fériés :

- Pour une livraison en journée (entre 8 H et 20 H), la commande doit être passée avant 11 H le même jour. Si la commande est passée après 11 H, la livraison sera effectuée le lendemain matin (entre 8H et 13H).

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, etc.), compte tenu du nombre important de commandes à traiter par les fleuristes, en fonction de la passation de la commande et de l'adresse de livraison souhaitée, il ne sera pas toujours possible de pouvoir choisir une tranche horaire correspondant à une demi-journée. Le client pourra choisir, s'il le souhaite, une livraison sur une autre tranche horaire (par exemple tranche horaire correspondant à une journée ou deux journées). Il reste libre d'abandonner la commande avant sa validation si les tranches horaires proposées ne lui conviennent pas.

*\* Ces délais ne s'appliquent pas aux produits spéciaux, produits "deuils", produits de cérémonies, ainsi qu'aux produits non floraux livrés par transporteur, ni en cas de délais de livraison particuliers prévus pour certains produits spécifiques ni les jours de fêtes à fleurs.*

### **Délais de livraison pour l'international et l'outre-mer**

Du lundi au vendredi toute commande passée sera livrée dans un délai de 48 heures ouvrables (du lundi au vendredi sauf jours fériés) en fonction du pays du destinataire.

Aucune livraison ne sera effectuée le dimanche.

Dans tous les cas il faudra tenir compte du décalage horaire et des jours fériés du pays de destination.

Les livraisons à l'international sont effectuées par un partenaire local de Florajet.

### **Retard de livraison**

Florajet et le fleuriste exécutant ne peuvent en aucun cas être tenus responsables d'un retard ou défaut de livraison dû à un cas de force majeure, à un fait imputable au client, tel qu'une négligence ou un manquement du client à ses obligations, notamment coordonnées incomplètes ou imprécises du destinataire ou du client, à un fait imputable au destinataire, notamment absence ou refus du destinataire, ou à fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger au contrat.

Si la livraison est retardée ou entravée en raison d'un fait ou d'une circonstance relevant de la responsabilité du client, tous frais consécutifs à ce retard seront à sa charge.

En cas de retard de livraison, le client doit en informer immédiatement Florajet.

En cas de dépassement du délai de livraison non imputable à un cas de force majeure ou à un fait imputable au client, le client peut résoudre le contrat, dans les conditions et selon les modalités indiquées à l'article L 138-2 du Code de la Consommation (\*). Florajet remboursera alors au client la totalité des sommes versées, au plus tard 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé, dans les conditions et selon les modalités indiquées à l'article L 138-3 du Code de la consommation (\*).

*(\*) Les articles L 138-2 et L 138-3 du Code de la Consommation sont intégralement reproduits en annexe des présentes conditions générales de vente.*

## **LIVRAISON PAR TRANSPORTEUR DE CERTAINS PRODUITS**

### **Modalités de livraison**

Les produits composés uniquement d'objets (tels que des bouquets de layettes) ainsi que certains produits floraux qui peuvent contenir ou non des objets (tels que des peluches, des bouteilles de vin, des chocolats...) sont livrés par transporteur.

Les modalités et délais de livraison de ces produits sont indiqués sur le site. Le client peut en prendre connaissance avant de confirmer sa commande. Il est précisé que ces produits ne peuvent pas être livrés en Corse, en outre-mer ou à l'international, ni 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).

La délivrance conforme est confirmée par la signature d'un bon de livraison par le destinataire.

### **Délais de livraison pour les livraisons effectuées par transporteur**

Le client est informé et accepte que la livraison pourra ne pas être réalisée à une heure précise, mais dans une tranche horaire. Le client doit s'assurer, dans la mesure du possible, que le destinataire sera présent pour réceptionner le produit dans le créneau horaire et la date de livraison choisis par le client.

Eventuellement, le destinataire pourra recevoir un SMS lui notifiant une livraison qui aura lieu dans les prochaines heures.

Le client est informé de la date de livraison lorsque la commande est considérée comme "passée" c'est-à-dire lorsqu'elle est validée par le paiement en ligne. Il reste libre d'abandonner la commande avant sa validation si les jours de livraison proposés ne lui conviennent pas.

Le produit commandé sera livré par transporteur au destinataire le jour choisi par le client aux horaires suivants :

- Si la livraison est assurée par LND TRANSPORTS : entre 8 heures et 20 heures.
- Si la livraison est assurée par France Express, TNT ou Chronopost : entre 8 heures et 13 heures.

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

En cas d'absence du destinataire :

- si la livraison est assurée par France Express (France métropolitaine), le transporteur contactera le destinataire par téléphone pour convenir avec lui d'un second passage et le cas échéant lui laissera un message téléphonique. Si une boîte aux lettres est accessible, il laissera également un avis de passage avec ses coordonnées. Si le destinataire ne le contacte pas, le transporteur se représentera chez le destinataire l'après midi entre 15 h et 18 h et dans le cas où le destinataire serait encore absent et ne l'aurait toujours pas contacté, il se représentera le lendemain entre 8 h et 13 h (sauf samedi et dimanche).
- si la livraison est assurée par TNT (France métropolitaine), le transporteur déposera un avis de passage pour convenir avec lui d'un nouveau passage. Si le destinataire ne le contacte pas, le transporteur se représentera

chez le destinataire le lendemain entre 8 h et 13 h (sauf samedi et dimanche).

- si la livraison est assurée par LND TRANSPORTS (Paris et petite couronne), le transporteur contactera le destinataire par téléphone pour convenir avec lui d'un second passage et le cas échéant lui laissera un message téléphonique. Il ne se représentera chez le destinataire qu'après avoir convenu d'un rendez-vous avec lui.
- si la livraison est assurée par Chronopost (France métropolitaine), le transporteur enverra un message au destinataire par email et/ou SMS afin que le destinataire le contacte pour convenir d'un second passage. Si une boîte aux lettres est accessible, il laissera également un avis de passage avec ses coordonnées. Il ne se représentera chez le destinataire qu'après avoir convenu d'un rendez-vous avec lui (sauf le dimanche).

Faute pour le destinataire de contacter le transporteur dans les trois jours ouvrés suivants le premier passage afin de convenir d'un rendez-vous pour un nouveau passage, le client et le destinataire ne pourront prétendre à aucun remboursement, ni dommages et intérêts. Il en sera de même si le destinataire fixe un rendez-vous avec le transporteur pour un second passage après dépassement du temps de conservation du produit dans le cas où celui-ci serait composé de fleurs fraîches ou de végétaux, soit 48 heures pour les fleurs fraîches et végétaux.

En cas de refus du destinataire de prendre possession du produit, la livraison sera réputée réalisée. Le client en sera informé par téléphone ou courrier électronique. Il ne pourra prétendre à aucun remboursement, ni dommages et intérêts à ce titre.

### **Retard de livraison**

Florajet ne peut être tenue responsable d'un défaut ou retard de livraison dû à un cas de force majeure, à un fait imputable au client, tel qu'une négligence ou un manquement du client à ses obligations, notamment coordonnées incomplètes ou imprécises du destinataire ou du client, à un fait imputable au destinataire, notamment absence ou refus du destinataire, ou à fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger au contrat.

Si la livraison est retardée ou entravée en raison d'un fait ou d'une circonstance relevant de la responsabilité du client, tous frais consécutifs à ce retard seront à sa charge.

En cas de dépassement du délai de livraison non imputable à un cas de force majeure ou à un fait imputable au client, le client peut résoudre le contrat, dans les conditions et selon les modalités indiquées à l'article L 138-2 du Code de la Consommation (\*). Florajet remboursera alors au client la totalité des sommes versées, au plus tard 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé, dans les conditions et selon les modalités indiquées à l'article L 138-3 du Code de la consommation (\*).

*(\*) Les articles L 138.2 et L 138-3 du Code de la Consommation sont intégralement reproduits en annexe des présentes conditions générales de vente.*

## **TRANSFERT DES RISQUES**

Conformément à la législation, le risque de perte ou d'endommagement des produits est transféré au client au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, prend physiquement possession des produits commandés et livrés par le fleuriste exécutant ou le transporteur.

En cas d'endommagement des produits, le client devra refuser la livraison.

Si la livraison est effectuée par un transporteur, le client devra en plus émettre des réserves écrites, précises et détaillées sur le bulletin de livraison en présence du transporteur ou de ses employés et prévenir dans les plus brefs délais Florajet via la page de contact du site internet.

## **RÉTRACTATION - ANNULATION**

### **Annulation ou modification de la commande par le client**

En cas d'annulation de la commande par le client, il pourra être remboursé, sauf si le fleuriste exécutant a déjà commencé à réaliser le produit floral commandé ou engagé des frais pour la préparation de la commande (approvisionnement en fleurs spécifiques, contenant, accessoires...), ou si le transporteur ou Florajet a commencé à engager des frais pour la livraison de la commande. Dans un tel cas, Florajet pourra conserver tout ou partie du prix versé à titre de dédommagement pour le travail fourni et les frais engagés.

En cas de modification de la commande par le client (choix du produit, adresse ou date de livraison...), un complément de prix pourra lui être demandé si la modification entraîne un surcroît de travail ou des dépenses supplémentaires pour le fleuriste exécutant ou Florajet.

Toute demande d'annulation ou de modification s'exerce auprès de Florajet sur internet par le biais d'un formulaire accessible au lien suivant : <http://www.florajet.com/contact.php> ou par courrier en cliquant sur le lien suivant : [http://www.florajet.com/pdf/formulaire\\_de\\_retractation.pdf](http://www.florajet.com/pdf/formulaire_de_retractation.pdf).

### **Droit de rétractation pour les produits non floraux.**

Pour les produits ne comportant pas de fleurs ou végétaux frais, si le client est consommateur (personne physique qui commande pour les besoins de sa vie privée et non professionnelle), il dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception des produits commandés pour exercer son droit de rétractation et demander à Florajet d'annuler sa commande, sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités. Lorsque le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

### **Modalité d'exercice du droit de rétractation pour les produits non floraux**

Conformément aux dispositions légales, pour exercer le droit de rétractation, le client doit avant l'expiration de ce délai de 14 jours, informer Florajet, de sa décision de rétractation en lui adressant une déclaration dénuée d'ambiguïté et en précisant son numéro de commande, soit par courrier postal à l'adresse suivante RESEAU FLEURI ("FLORA JET") - La Serrière de Giraud - 84240 CABRIERES D'AIGUES, soit sur Florajet.com à l'adresse suivante : <http://www.florajet.com/contact.php> Le client peut utiliser le formulaire de rétractation figurant en annexe des présentes conditions générales de vente et dans l'email de confirmation de commande, mais il ne s'agit pas d'une obligation.

A compter de la communication de sa décision de se rétracter par l'envoi du formulaire type ou de toute autre déclaration de rétractation, le client dispose d'un autre délai de 14 jours pour retourner les produits à l'adresse suivante RESEAU FLEURI ("FLORA JET") - La Serrière de Giraud - 84240 CABRIERES D'AIGUES. Lorsque le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. **Les frais de retour du produit sont à la charge du client.** Le produit doit être retourné par le client dans son état, présentation et emballage d'origine, neuf et en parfait état.

En cas de dépréciation du produit (abîmé, usé, endommagé, rayé, déformé, trace d'usure...) résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement, la responsabilité du client peut être engagée.

### **Remboursement en cas d'exercice du droit de rétractation pour les produits non floraux.**

En cas d'exercice du droit de rétractation, Florajet remboursera le client de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du client de se rétracter. Il est précisé que la date de remboursement peut être différée jusqu'à récupération du produit concerné ou jusqu'à ce que le client ait fourni une preuve de l'expédition du produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Au-delà, les sommes dues seront majorées de plein droit conformément aux dispositions de l'article L 121-21-4 du Code de la Consommation. Le remboursement sera effectué selon le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du client pour que Florajet utilise un autre moyen de paiement.

### **Absence de droit de rétractation pour les produits floraux comportant des fleurs ou des végétaux.**

Conformément à l'article L121-21-8 4° du Code de la Consommation, les produits comportant des fleurs et des végétaux frais étant, par nature, périssables très rapidement, le droit de rétractation est exclu pour les commandes comportant des fleurs et des végétaux frais passées sur le site Florajet.com. Il est rappelé que conformément à l'article L 121-21-8 du Code de la consommation, le droit de rétractation est exclu dans les cas suivants : services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du client, avant la fin du délai de 14 jours ; biens ou services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ; biens confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ; biens qui ont été descellés par le client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ; biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ; enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le client ; fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications.

## **RÉCLAMATION**

### **Délai pour formuler les réclamations**

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 à l'adresse suivante : <http://www.florajet.com/contact.php> ou par courrier à l'adresse suivante : Florajet, La Serrière de Giraud, 84240 Cabrieres d'Aigues.

Toutefois, en cas de réclamation concernant le produit floral livré, notamment sa qualité, le client doit formuler sa réclamation dans un délai de 48 heures à compter de la livraison au destinataire compte tenu de la nature rapidement périssable du produit.

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

### **Traitement des réclamations**

Le client est toujours présumé de bonne foi, néanmoins, il devra expliquer de façon sincère et détaillée sa réclamation, et si possible fournir une photographie du produit dans l'état où il a été livré.

Le traitement des réclamations sera étudié attentivement et dans les meilleurs délais par Florajet.

## **GARANTIE**

Conformément aux dispositions légales, le client, s'il est consommateur, bénéficie de la garantie légale contre les défauts de conformité existant lors de la délivrance du produit (articles L 211-4 à L 211-13 du Code de la Consommation) et de la garantie légale contre les défauts ou vices cachés du produit vendu qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. (Articles 1641 à 1648 du Code Civil et article 2232 du Code Civil).

Les dispositions de ces articles sont reproduites en annexe des présentes conditions générales de vente.

En cas de défaut de conformité, le client consommateur bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du produit pour agir et il aura le choix entre la réparation du produit et son remplacement conformément à l'article L211-9

du Code de la Consommation. Toutefois, Florajet pourra ne pas procéder selon le choix du client si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du produit ou de l'importance du défaut. Dans ce cas, Florajet procédera, sauf impossibilité, selon l'autre modalité. Le client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 6 mois suivant la délivrance du bien.

Si la réparation et le remplacement du produit sont impossibles, le client peut rendre le produit et se faire restituer le prix, ou garder le produit et se faire rendre une partie du prix. La même faculté lui sera offerte si la solution demandée, proposée ou convenu en application de l'article L211-9 du Code de la Consommation ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation du client, ou si cette situation ne peut l'être sans inconvénient majeur pour lui compte tenu de la nature du produit et de l'usage qu'il recherche. La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur. En cas de restitution du produit, le client doit le ramener ou le renvoyer, correctement protégé et emballé, à Florajet dans l'état dans lequel il l'a reçu et complet. Les frais de retour seront remboursés au client sur justificatifs.

La responsabilité de Florajet et la garantie sont exclues en cas de défaut provenant de l'usage du produit par le client et en particulier d'un usage anormal, d'une utilisation inappropriée ou d'un mauvais entretien, d'une modification, de l'intégration ou de l'ajout du produit) un autre bien, ainsi que les défauts que le client connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a commandé le produit.

Les dispositions relatives à la garantie légale de conformité ne privent pas le client du droit d'exercer l'action résultant des vices cachés du produit vendu au sens de l'article 1641 du Code Civil. Dans cette hypothèse, le client a le choix de rendre le produit et se faire restituer le prix, ou de garder le produit et de se faire rendre une partie du prix.

## **PROTECTION DES MINEURS**

Lors de la commande d'un produit floral, il est possible d'ajouter un autre type de produit non floral tel que des boissons alcooliques ou des tickets de jeu à gratter.

Conformément à la législation en vigueur, la vente de boissons alcooliques ou de tickets de jeu à gratter à des mineurs de moins de 18 ans est interdite, lorsque le client passe commande, il devra confirmer avoir 18 ans révolus et attester que le destinataire a également 18 ans révolus.

## **ACCÈS ET FONCTIONNEMENT DU SITE FLORAJET.COM**

Florajet ne garantit pas que Florajet.com fonctionne de manière continue et sans erreur. Florajet ne pourra être tenue responsable d'une indisponibilité de Florajet.com ou de tout ou partie de ses services.

Le client se connecte à 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 et du type de connexion au réseau Internet.

Le client se connecte à 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 et du type de connexion au réseau Internet.

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 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, et notamment les photographies des bouquets, 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. S'il ne souhaite plus recevoir de tels messages, il peut s'y opposer à tout moment en écrivant à Florajet à l'adresse suivante :

FLORAJET.COM

RESEAU FLEURI

La Serrière de Giraud

84240 CABRIERES D'AIGUES

ou en cliquant sur le lien prévu à cet effet dans chaque message envoyé.

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, ainsi que d'un droit de s'opposer à une utilisation de ses coordonnées pour de la prospection. Il peut l'exercer en écrivant à Florajet à l'adresse suivante :

FLORAJET.COM

RESEAU FLEURI

La Serrière 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.

## ANNEXES AUX CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Sont annexés et intégrés aux conditions générales de vente :

- les dispositions des articles L138-2 et L138-3 du Code de la Consommation relatives à la livraison et au transfert de risque,
- le formulaire type de rétractation,
- les dispositions des articles L 211-4 à L211-13 du Code de la Consommation et des articles 1641 à 1648 et 2232 du Code Civil, relatives à la garantie légale de conformité et à la garantie contre les vices cachés.

---

### DISPOSITIONS RELATIVES A LA LIVRAISON ET AU TRANSFERT DE RISQUE

#### Article L138-2

En cas de manquement du professionnel à son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévus au premier alinéa de l'article L. 138-1 ou, à défaut, au plus tard trente jours après la conclusion du contrat, le consommateur peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.

Néanmoins, le consommateur peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le professionnel refuse de livrer le bien ou de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu au premier alinéa du même article L. 138-1 et que cette date ou ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat.

#### Article L138-3

Lorsque le contrat est résolu dans les conditions prévues à l'article L. 138-2, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé. La somme versée par le consommateur est de plein droit majorée de 10 % si le remboursement intervient au plus tard trente jours au-delà de ce terme, de 20 % jusqu'à soixante jours et de 50 % ultérieurement.

---

### FORMULAIRE TYPE DE RETRACTATION

#### FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande de produits non floraux passée sur florajet.com.

Il est rappelé que conformément aux conditions générales de vente et à l'article L121-21-8 du Code de la

Consommation, le droit de rétractation est exclu pour les commandes de produits comportant des fleurs et des végétaux, ces produits étant par nature périssables très rapidement.

A l'attention de FLORAJET.COM - RESEAU FLEURI - La Serrière de Giraud - 84240 CABRIERES D'AIGUES.

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Commandé le (\*) : / reçu le (\*) :

Numéro de commande :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) :

Date :

(\*) Rayez la mention inutile.

---

## DISPOSITIONS LEGALES RELATIVES AUX GARANTIES

### **Garantie de conformité :**

#### **Article L.211-4 du Code de la consommation**

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

#### **Article L.211-5 du Code de la consommation**

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

#### **Article L.211-6 du Code de la consommation**

Le vendeur n'est pas tenu par les déclarations publiques du producteur ou de son représentant s'il est établi qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître.

#### **Article L.211-7 du Code de la consommation**

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

#### **Article L.211-8 du Code de la consommation**

L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

#### **Article L.211-9 du Code de la consommation**

En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

#### **Article L.211-10 du Code de la consommation**

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

- 1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 211-9 ne peut être mise en oeuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;
- 2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

#### **Article L.211-11 du Code de la consommation**

L'application des dispositions des articles L. 211-9 et L. 211-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur.

Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

#### **Article L.211-12 du Code de la consommation**

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. **Article L.211-13 du Code de la consommation**

Les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

#### **Garantie contre les vices cachés :**

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 1642 du Code civil**

Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

#### **Article 1643 du Code civil**

Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

#### **Article 1644 du Code civil**

Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix, telle qu'elle sera arbitrée par experts.

#### **Article 1645 du Code civil**

Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.

#### **Article 1646 du Code civil**

Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

#### **Article 1647 du Code civil**

Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents. Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur.

#### **Article 1648 du Code civil (alinéa 1)**

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.

#### **Article 2232 du Code civil**

Le report du point de départ, la suspension ou l'interruption de la prescription ne peut avoir pour effet de porter le délai de la prescription extinctive au-delà de vingt ans à compter du jour de la naissance du droit. Le premier alinéa n'est pas applicable dans les cas mentionnés aux articles 2226, 2227, 2233 et 2236, au premier alinéa de l'article 2241 et à l'article 2244. Il ne s'applique pas non plus aux actions