

Sommaire :

[DÉFINITIONS](#)  
[MENTIONS LÉGALES](#)  
[LE RÉSEAU FLORAJET](#)  
[OBJET ET ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE](#)  
[CARACTERISTIQUES DES PRODUITS FLORAUX](#)  
[ENGAGEMENT DES FLEURISTES](#)  
[COMMANDE](#)  
[PRIX](#)  
[MODALITÉS DE PAIEMENT](#)  
[COMPTE CLIENT](#)  
[PROGRAMME DE FIDELITE](#)  
[COORDONNÉES DU DESTINATAIRE ET DU CLIENT](#)  
[EXÉCUTION DE LA COMMANDE](#)  
[LIVRAISON DES PRODUITS FLORAUX PAR LE FLEURISTE EXECUTANT](#)  
[LIVRAISON PAR TRANSPORTEUR DE CERTAINS PRODUITS](#)  
[CLICK AND COLLECT](#)  
[RETARD DE LIVRAISON](#)  
[TRANSFERT DES RISQUES](#)  
[SOUSCRIPTION AU SERVICE DE LIVRAISON "FLORAJET PREMIUM"](#)  
[ANNULATION OU MODIFICATION DE LA COMMANDE](#)  
[DROIT DE RÉTRACTATION](#)  
[GARANTIE LÉGALES](#)  
[SERVICE CLIENTS DE FLORAJET](#)  
[DISPOSITION SPÉCIFIQUES RELATIVES A LA VENTE D'ALCOOL](#)  
[ACCÈS ET FONCTIONNEMENT DU SITE FLORAJET.COM](#)  
[PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE](#)  
[DONNÉES PERSONNELLES](#)  
[DROIT D'OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE - BLOCTEL](#)  
[NUMERO D'IDENTIFICATION UNIQUE AU REGISTRE NATIONAL DES PRODUCTEURS](#)  
[LITIGES ET LOI APPLICABLE](#)  
[ANNEXES AUX CONDITIONS GENERALES 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 : 26 chemin de l'Esqueiras - 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 et le cas échéant un accessoire en option.

**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.

**Accessoire** : accessoire (tel qu'un vase, une bougie, une peluche, du chocolat...) qui est susceptible d'être commandé par un client pour accompagner un produit floral qui doit être livré en France. Les accessoires ne sont pas vendus seuls. Le design, la forme peuvent varier en fonction de l'arrivée du fleuriste en charge de la commande.

**Client** : désigne le client consommateur, c'est-à-dire une personne physique qui passe une commande d'un ou plusieurs produit(s) sur le site Florajet.com à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

**Client premium** : désigne le client consommateur, c'est-à-dire une personne physique qui a souscrit au service de livraison FLORAJET PREMIUM et qui passe une commande d'un ou plusieurs produit(s) sur le site Florajet.com à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

**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 : 26 chemin de l'Esqueiras - 84240 CABRIERES D'AIGUES, Tél. : 0826 10 10 70 (0,15 € TTC/min + prix d'un appel depuis la France métropolitaine à partir d'un poste fixe), Email : <https://www.florajet.com/contact.htm>, N° TVA intracommunautaire : FR 33 388 006 603

Le directeur de la publication est Philippe Lefrancq.

L'hébergeur est SAS FREE PRO, 3 rue Paul Brutus - 13015 MARSEILLE, Tél. : 04.22.90.99.98.

## 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.

## CARACTÉRISTIQUES DES PRODUITS FLORAUX

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.

Florajet rappelle l'obligation du fleuriste exécutant de réaliser fidèlement la commande du client conformément au descriptif et aux photographies présents sur le site, tant au regard de sa volumétrie (diamètre pour les produits floraux ronds, hauteur ou longueur pour les autres produits floraux) que de ses tons de couleurs principaux et du type de fleurs principales la composant.

Chaque création florale est réalisée par un artisan fleuriste sur la base d'un assortiment de fleurs et végétaux frais, qui est par nature artisanale. Sa confection 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 au descriptif et aux photographies, 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 et être remboursé.

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.

## ENGAGEMENT 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, de la volumétrie, des tons de couleurs principaux et du type de fleurs principales la composant,
- Disponibilité, réactivité, suivi et information de Florajet ou du client pour toute difficulté concernant la commande,
- Respect des délais de livraison.

## 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), Florajet informera le client 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, le choix floral ou le prix. Chaque fois qu'un remboursement est effectué, pour les clients ayant payé tout ou partie de leurs achats en e-carte cadeau, le remboursement sera effectué en priorité sur la e-carte cadeau et l'excédent de remboursement de la e-carte cadeau sera remboursé sur le second moyen de paiement utilisé.

### Contenant

### 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 sauf les cas où il fait l'objet d'une offre spécifique dont il aura été passé commande.

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 et être remboursé.

### 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.

### 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.

### Message vocal

Pour les produits livrés par transporteur, le client peut enregistrer gratuitement un message vocal pour le destinataire. Un SMS avec le lien d'écoute sera envoyé au destinataire dès livraison du produit par le transporteur. Si le message est enregistré immédiatement après le paiement de la commande, un QR code avec le lien d'écoute sera également joint au produit.

## PRIX

Les prix des produits sont indiqués sur le site 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 :

- l'accès au réseau de transmission florale de FLORAJET qui permet de commander des produits floraux et le cas échéant différents accessoires en option pour les faire livrer dans le monde entier (à l'exception des accessoires qui ne peuvent être livrés qu'en France métropolitaine)
- la confection de la commande sur la base des prix de la matière première et de leur main d'œuvre ;
- la rémunération du fleuriste exécutant ;

- l'ensemble des frais des services liés au site et au traitement de la commande par Florajet avec un accès privilégié à un plateau téléphonique pour le traitement des SAV.

En revanche, les prix indiqués n'incluent pas les frais de livraison (sauf mention contraire sur la fiche produit).

Pour une commande click and collect qui est retirée en magasin, aucun frais de livraison ou de retrait n'est facturé.

Le client est informé du montant des frais de livraison, le cas échéant du montant des frais de souscription au service de livraison FLORAJET PREMIUM 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 et/ou les frais de souscription annuelle à FLORAJET PREMIUM à tout moment. Les prix et frais de livraison ainsi que les frais de souscription à FLORAJET PREMIUM le cas échéant, applicables à une commande sont ceux en vigueur au moment de la confirmation de la commande par le client.

Le client peut bénéficier d'un code promo valable sur le site, lui donnant droit à une remise sur l'achat d'un produit floral (remise non applicable sur les accessoires et les frais de livraison) et/ou à des frais de livraison réduits. Les modalités particulières d'utilisation, notamment sa date de validité, sont précisées dans la communication envoyée avec le code promo.

Les codes promos ne sont pas cumulables avec un autre avantage en cours : ils ne sont pas cumulables entre eux, ni avec un bon d'achat, ni avec une remise acquise dans le cadre du programme de fidélité, ni avec les frais de livraison gratuits du service FLORAJET PREMIUM.

### **Prix des produits floraux**

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

Les visuels présentés sur le site correspondent toujours à la formule « énormément ».

Pour chaque formule, la volumétrie (diamètre ou hauteur ou longueur) du produit floral est précisée sur le site.

- Formule beaucoup :

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 énormément :

le produit floral livré sera assimilable en termes de nature et de volume au produit présenté en photo sur Florajet.com.

- Formule passionnément :

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...).

## **MODALITÉS DE PAIEMENT**

Le client doit payer la totalité du prix, incluant les frais de livraison, et le cas échéant les frais de souscription à FLORAJET PREMIUM, en Euros, lors de l'enregistrement de la commande sur Florajet.com. Le client peut payer par carte bancaire, e-carte cadeau, Paypal et le cas échéant par Google Pay, Apple Pay ou Bancontact. Dans tous les cas, la commande ne sera traitée qu'après encaissement effectif du prix par Florajet.

En cas de paiement à l'aide d'un bon d'achat émis par le SAV, il est précisé que le bon d'achat n'est pas sécable, il doit être utilisé en une seule fois sur le site. Il n'est pas cumulable avec un autre bon d'achat, ni avec un code promo ou une remise acquise dans le cadre du programme de fidélité.

En cas de paiement à l'aide d'une e-carte cadeau, elle peut être utilisée en une ou plusieurs fois sur le site, dans la limite du solde disponible et de sa date de validité (1 an). En cas d'insuffisance du solde de la e-carte cadeau, la différence devra être réglée par tout autre moyen de paiement accepté par Florajet. Une seule e-carte cadeau est acceptée par commande.

Le solde de la e-carte cadeau et sa date de validité peuvent être consultés depuis la rubrique « Carte Cadeau ». La e-carte cadeau n'est pas rechargeable, ni remboursable.

Dans certains cas le client se verra offrir une solution de paiement fractionné par un partenaire spécialisé de FLORAJET, dont le client devra préalablement accepter les conditions contractuelles pour bénéficier de cette option.

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.

## **COMPTE CLIENT**

Le compte client est le compte individuel d'un client qu'il crée ou qui est créé par Florajet suite à sa première commande sur le site qui lui permet de se connecter à son espace client afin d'accéder notamment aux informations le concernant, à ses avantages et à l'historique de chacune de ses commandes. Le client s'engage à fournir des informations exactes et complètes sur son identité et ses coordonnées, il veille à les maintenir à jour depuis son espace client. L'utilisation du compte est réservée au client et pour un usage personnel, il ne peut être prêté ou cédé à un tiers. L'accès s'effectue au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe et le client s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour en assurer la confidentialité et la sécurité. En cas de suspicion d'utilisation de son compte client par un tiers, il devra en informer Florajet sans délai.

Pour bénéficier de ses avantages et notamment de la livraison gratuite du service FLORAJET PREMIUM ou d'une remise acquise dans le cadre du programme de fidélité, le Client doit être connecté à son compte.

## **PROGRAMME DE FIDÉLITÉ**

### **Adhésion**

L'adhésion au programme de fidélité de FLORAJET est gratuite et automatique dès la première commande passée sur le site par un client particulier.

### **Avantage fidélité**

Le client cumule des points sur chaque achat d'un produit floral (hors accessoires et frais de livraison) effectué sur le site en étant connecté à son compte à destination de la France métropolitaine (Corse comprise) : 1€ TTC dépensé = 1 point de fidélité.

Le client peut ensuite utiliser ses points de fidélité pour bénéficier d'une remise valable sur l'intégralité des produits présents sur le site, y compris sur les accessoires et frais de livraison, à destination du monde entier : 10 points = 1€ TTC de remise.

La remise n'est pas cumulable avec un code promo, un bon d'achat ou tout autre avantage en cours. Si le client est un client premium et qu'il choisit d'utiliser ses points fidélité pour obtenir une remise sur sa commande, son avantage de livraison gratuite sera temporairement suspendu pour la commande en

question et les frais de livraison seront appliqués et facturés.

### **Durée de validité des points**

Les points acquis sont valables pour une durée de douze (12) mois à compter de leur date d'acquisition. Lorsque le client passe une commande pendant la période de validité des points précédemment acquis, le solde des points existants est conservé (s'ils n'ont pas été convertis en avantage fidélité) et les nouveaux points sont ajoutés à ce solde. La durée de validité de l'ensemble des points (anciens et nouveaux) est réinitialisée et ils sont valables pour une nouvelle durée de douze (12) mois.

### **Modification du programme**

Florajet se réserve le droit de modifier, suspendre ou d'arrêter le programme de fidélité. Les clients en seront informés par tout moyen. En cas d'arrêt ou de suspension du programme, le client disposera d'un délai d'un (1) mois suivant l'information de la suspension ou de l'arrêt définitif du programme pour utiliser les points de fidélité acquis. A défaut de les utiliser, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement ou indemnisation.

## **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 client est responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il communique lors de la commande.

Le fleuriste exécutant, le transporteur ou Florajet pourra contacter le destinataire ou le client par téléphone pour effectuer la livraison ou pour les informer de la mise à disposition du produit en boutique en cas de click and collect.

Si les informations ainsi communiquées sont inexactes ou incomplètes, et notamment si le numéro indiqué comme étant celui du destinataire est en réalité 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, sa livraison, ou son retrait en boutique en cas de click and collect, 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 <https://www.florajet.com/commande/suivi-de-livraison.html> ou par téléphone au 09.70.17.09.30 (numéro non surtaxé).

## **LIVRAISON DES PRODUITS FLORAUX PAR LE FLEURISTE EXÉCUTANT**

### **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.

### **Charte qualité pour une livraison réussie**

Afin d'assurer l'effectivité de la livraison, les fleuristes exécutants s'engagent à respecter une charte qualité prévoyant les étapes suivantes :

#### **Etape 1** : Prise en charge de la commande par le fleuriste exécutant

Avant d'accepter la commande, le fleuriste exécutant a l'obligation de s'assurer qu'il est en mesure :

- de livrer la commande aux dates et tranches horaires figurant sur le bon de commande ;
- et de respecter le choix floral du client (thématique, forme, taille, couleurs principales et fleurs dominantes).

#### **Etape 2** : Préparation de la commande par le fleuriste exécutant

Le fleuriste exécutant a l'obligation de téléphoner au destinataire pour s'assurer de sa présence au moment de la livraison :

- avant de débiter la confection du produit floral ;
- ou avant de commander les fleurs nécessaires pour réaliser des commandes spécifiques lors des cérémonies.

#### **Etape 3** : Livraison de la commande par le fleuriste exécutant

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

La délivrance conforme est confirmée par la signature par le destinataire d'un bon de livraison papier ou digital sur l'application mobile, 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) pour laquelle la signature du destinataire n'est pas toujours possible.

- En cas d'absence du destinataire, le fleuriste exécutant a l'obligation de téléphoner à nouveau au destinataire.

En raison de son caractère périssable, le produit floral sera conservé et mis à la disposition du destinataire pour une durée de 48 heures qui est le temps de conservation du produit floral.

Si une boîte aux lettres est accessible, le fleuriste exécutant la prendra en photo avec le produit floral et laissera un avis de passage avec ses coordonnées. Si aucune boîte aux lettres n'est accessible, le fleuriste exécutant prendra en photo la porte d'entrée de l'immeuble ou de la résidence avec le produit floral et en informera sans délai Florajet qui contactera le client par téléphone ou e-mail, aux coordonnées qu'il aura indiquées lors de la passation de la commande.

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.

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 litige, Florajet produira la preuve de la délivrance conforme par tout moyen et notamment par la production d'une attestation de livraison du fleuriste exécutant accompagnée d'une photographie de la boîte aux lettres, de la porte d'entrée de l'immeuble ou de la résidence avec le produit floral.

- 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 sauf dans le cas où le refus du destinataire serait motivé par un défaut de conformité.

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

## Tranches horaires

Le client est informé et accepte que la livraison puisse ne pas être réalisée à une heure précise, mais dans une tranche horaire ou un moment de la journée qu'il devra préciser (matin, 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 9 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 entre 13 H et 20 H.

- Pour une livraison l'après-midi (entre 13 H et 16 H), la commande doit être passée avant 15 H le même jour. Si la commande est passée après 15 H, la livraison sera effectuée dans la soirée (entre 16 H et 20H).

- Pour une livraison le soir (entre 16 H et 20 H), la commande doit être passée avant 17H30 le même jour. Si la commande est passée après 17H30, la livraison sera effectuée le lendemain matin (entre 9 H et 13 H).

Les dimanches et jours fériés :

- Pour une livraison en journée (entre 9 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 9H 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 du moment 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 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 samedi 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.

## LIVRAISON PAR TRANSPORTEUR DE CERTAINS PRODUITS

### Modalités de livraison

Certains produits qui peuvent contenir ou non des accessoires 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 la tranche horaire et la date de livraison choisis par le client.

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.

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 du moment 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 journée. Le client pourra choisir, s'il le souhaite, une livraison sur une autre tranche horaire (par exemple tranche horaire correspondant à deux journées). Il reste libre d'abandonner la commande avant sa validation si les tranches horaires proposées ne lui conviennent pas.

Le produit commandé sera livré par transporteur au destinataire le jour choisi par le client entre 8 heures et 19 heures.

### Absence ou refus du destinataire

En cas d'absence du destinataire le transporteur pourra, selon les circonstances, téléphoner au destinataire ou lui envoyer un SMS pour s'assurer de sa présence.

En cas d'absence du destinataire, le transporteur contactera le destinataire par téléphone (appel et/ou SMS) et/ou déposera un avis de passage avec ses coordonnées si une boîte aux lettres est accessible, l'invitant à le contacter pour soit convenir d'un second passage et à défaut il se représentera chez le destinataire le lendemain (sauf dimanche) entre 8h et 19h, soit pour l'inviter à venir retirer le produit floral au dépôt du transporteur.

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 ou de venir retirer le produit au dépôt du transporteur, 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 ou retire le produit floral au dépôt du transporteur après dépassement du temps de conservation du produit floral qui en raison de son caractère périssable, sera conservé et mis à la disposition du destinataire pour une durée de 48 heures qui est le temps de conservation du produit floral.

En cas de litige, Florajet produira la preuve de la délivrance conforme par tout moyen.

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 sauf dans le cas où le refus du destinataire serait motivé par un défaut de conformité.

## **CLICK AND COLLECT - RETRAIT EN MAGASIN**

Les produits floraux qui peuvent être retirés en click and collect sont mentionnés sur chaque fiche produit.

### **Identification du destinataire du retrait**

Lors de la commande, le client peut procéder lui-même au retrait du produit floral en magasin ou désigner un destinataire distinct chargé du retrait en renseignant ses coordonnées.

### **Choix du fleuriste**

Le client sélectionne le fleuriste chargé de la réalisation du produit floral parmi les fleuristes partenaires proposés sur le site.

Pour chaque fleuriste, le client peut consulter les horaires d'ouverture qui sont les horaires communiqués à Florajet par lesdits fleuristes.

Ces horaires peuvent être exceptionnellement modifiés, notamment en raison de jours fériés, d'événements locaux ou de contraintes propres au fleuriste. Il est recommandé au client ou au destinataire, en particulier en cas de retrait en fin de matinée, en fin de journée, un dimanche ou un jour férié, de prendre contact avec le fleuriste avant de se déplacer.

### **Choix de la date et du créneau de retrait**

Lors de la commande, le client choisit une date et un créneau de retrait, correspondant soit à une tranche horaire, soit à un moment de la journée.

### **Mise à disposition**

La mise à disposition du produit floral est confirmée par l'envoi d'un message SMS au client ou au destinataire, indiquant que le produit est prêt à être retiré dans le magasin du fleuriste.

### **Modalités de retrait**

Le produit floral doit être retiré dans le magasin du fleuriste en charge de la commande, après réception du SMS de confirmation, pendant le créneau de retrait choisi et dans les horaires d'ouverture effectifs du fleuriste.

Pour effectuer le retrait, le client ou le destinataire devra soit présenter le SMS de confirmation, soit indiquer son nom ou le numéro de la commande au fleuriste.

### **Conservation du produit et absence de retrait**

A défaut de retrait du produit floral pendant le créneau de retrait choisi, et en raison de son caractère périssable, le produit floral sera conservé et mis à la disposition du client ou du destinataire pendant un délai maximum de 48 heures à compter de la réception du SMS de confirmation. Ce délai correspond à la durée maximale de conservation compatible avec la nature périssable du produit floral.

Passé ce délai, si le client ou le destinataire n'a pas retiré le produit floral, aucun remboursement, échange ou dommages et intérêts ne pourra être réclamé dès lors que le retrait était matériellement possible pendant les horaires d'ouverture effectifs du fleuriste.

## **PRESTATIONS RÉALISÉES PAR DES PARTENAIRES POUR DES PRODUITS OU SERVICES SPECIFIQUES**

Florajet, en complément de son offre propre, qui est l'objet principal de ce contrat, propose aussi sur son site la possibilité de passer commande de Produits et services liés au monde des fleurs ou de la transmission florale. La vente ou la réalisation sont assurées par des partenaires qu'elle a référencés.

La description de ces produits ou service et les conditions spécifiques de vente ou de service les concernant seront portés à la connaissance du Client avant la validation de sa commande.

Le paiement, la livraison et le SAV de ces produits seront assurés dans le cadre des présentes CGV, Florajet demeurant l'interlocuteur unique de ses clients.

## **RETARD DE LIVRAISON**

### **Procédure : contacter le service clients**

En cas de retard de livraison, le client doit en informer le service clients de Florajet dans les plus brefs délais, par email ou par téléphone (voir ci-après l'article « service clients de Florajet » ou la rubrique du site « nous contacter »).

### **Commande dont le délai de livraison constitue une condition essentielle du contrat pour le client**

Pour les commandes devant être livrées lors d'événements marquants (mariages, fiançailles, deuils, obsèques, anniversaire) et pour lesquelles le délai de livraison constitue pour le client une condition essentielle du contrat, en cas de dépassement du délai de livraison, le client peut résoudre le contrat immédiatement.

Florajet proposera au client différents choix tels que la délivrance d'un bon d'achat, la livraison d'un produit floral en compensation du premier ou le remboursement de sa commande.

Pour les clients ayant payé tout ou partie de leurs achats en e-carte cadeau, le remboursement sera effectué en priorité sur la e-carte cadeau et l'excédent de remboursement de la e-carte cadeau sera remboursé sur le second moyen de paiement utilisé.

Il est rappelé que pour certains 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 et du trafic important de livraisons, le client ne pourra pas choisir une tranche horaire précise (demi-journée ou journée) et aura expressément accepté que sa livraison puisse être effectuée dans une tranche horaire correspondant à deux jours.

### **Commande dont le délai de livraison ne constitue pas une condition essentielle du contrat pour le client**

Pour les commandes qui ne sont pas livrées pour un événement marquant et pour lesquelles le délai de livraison ne constitue pas pour le client une condition essentielle du contrat, le client ne peut pas résoudre le contrat immédiatement.

Il doit au préalable demander à Florajet via son service clients, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable.

Si Florajet ne livre pas la commande dans ce délai supplémentaire, le client se verra alors proposer différents choix tels que la délivrance d'un bon d'achat, la livraison d'un produit floral en compensation du premier ou le remboursement de sa commande. Pour les clients ayant payé tout ou partie de leurs achats en e-carte cadeau, le remboursement sera effectué en priorité sur la e-carte cadeau et l'excédent de remboursement de la e-carte cadeau sera remboursé sur le second moyen de paiement utilisé.

### **Force majeure ou fait imputable au client**

Il est toutefois précisé que Florajet ne peut être tenue responsable d'un défaut ou retard de livraison dû à un cas de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code Civil, à un fait imputable au client, tel qu'une négligence ou un manquement du client à ses obligations, notamment s'il fournit des coordonnées incomplètes ou imprécises, à un fait imputable au destinataire, notamment absence ou refus du destinataire.

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.

## 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, qu'ils soient livrés par le fleuriste exécutant ou le transporteur ou qu'ils soient retirés en magasin dans le cadre d'une commande click and collect.

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 le service clients de Florajet (voir ci-après l'article « service clients de Florajet » ou la rubrique du site « nous contacter »)

## SOUSCRIPTION AU SERVICE DE LIVRAISON "FLORAJET PREMIUM"

### Description de l'avantage Premium

Le client bénéficiera pendant un (1) an et dès sa souscription au service de livraison FLORAJET PREMIUM, de la gratuité des frais de livraison pour toute commande passée sur le site à destination de la France métropolitaine (Corse comprise), des DROM et COM, dans la limite de trois (3) commandes par jour et de dix (10) commandes maximums par an.

L'avantage de la livraison gratuite dont bénéficie le client premium n'est pas cumulable avec un code promo, une remise acquise dans le cadre du programme de fidélité ou tout autre avantage en cours. Toutefois, le client premium conserve la possibilité d'appliquer un code promo ou d'utiliser ses points de fidélité pour obtenir une remise sur sa commande. Dans ce cas, son avantage de livraison gratuite sera temporairement suspendu pour la commande en question et les frais de livraison seront appliqués et facturés.

### Souscription

Pour souscrire au service, le client doit obligatoirement passer une commande d'un produit floral sur le site et payer le prix du produit floral, les frais de livraison du produit floral et les frais de souscription annuelle au service de livraison FLORAJET PREMIUM selon les modalités de paiement indiquées sur le site et qui sont précisées dans les présentes conditions générales de vente. En validant sa commande, le client demande expressément l'activation immédiate du service FLORAJET PREMIUM avant l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours. Il est informé qu'en cas d'exercice de son droit de rétractation, il devra s'acquitter des frais de livraison correspondant aux livraisons gratuites dont il aura bénéficié jusqu'à la date de sa rétractation.

### Conditions pour bénéficier des livraisons gratuites (avantage Premium) - résiliation par Florajet

Pour bénéficier de la gratuité des frais de livraison, le client premium doit obligatoirement passer les commandes de produits en étant connecté à son compte client. La remise sur les frais de livraison sera alors automatiquement appliquée avant qu'il ne valide la commande.

Le service de livraison FLORAJET PREMIUM est réservé aux particuliers et pour un usage personnel. Florajet se réserve la possibilité de suspendre l'accès au service en cas d'usage abusif ou frauduleux, en particulier dans le cas où le client Premium serait un professionnel. Le client aura la possibilité de contester la décision de Florajet en contactant le service clients de Florajet (voir ci-après l'article « service clients de Florajet » ou la rubrique du site « nous contacter »).

## ANNULLATION OU MODIFICATION DE LA COMMANDE PAR LE CLIENT

L'annulation d'une commande n'est possible que si le produit floral n'a pas encore été réalisé ou conditionné pour être livré ou retiré en magasin, et/ou qu'aucun frais n'ait été engagé pour sa préparation, son conditionnement ou sa livraison.

Selon la nature de la modification qui est demandée (choix du produit, date de livraison ou de retrait en magasin), la modification n'est possible que si le produit floral n'a pas encore été réalisé ou conditionné pour être livré ou retiré en magasin. Si la modification est possible, un complément de prix pourra être demandé si la modification entraîne un surcroît de travail ou des dépenses supplémentaires.

Toute demande d'annulation ou de modification s'exerce auprès du service clients Florajet (voir ci-après l'article « service clients de Florajet » ou la rubrique du site « nous contacter »)

Si la commande doit être livrée le jour même ou dans les deux jours qui suivent la passation de la commande, il est conseillé au client de privilégier le téléphone compte tenu que les demandes formulées par email sont traitées dans un délai de deux (2) heures ouvrées.

## DROIT DE RÉTRACTATION

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

Conformément à l'article L221-28 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.

Conformément à l'article L221-28 10° du Code de la consommation, le droit de rétractation est exclu pour les commandes ayant trait à la fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine.

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

Pour les produits ne comportant pas de fleurs ou végétaux frais, le client 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. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

### Droit de rétractation pour le service de livraison FLORAJET PREMIUM.

Le client premium dispose d'un délai de 14 jours à compter de la souscription au service pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Lors de la souscription, Florajet recueille la demande expresse du client pour activer immédiatement le service avant la fin du délai légal de rétractation de 14 jours et l'informe qu'en cas d'exercice de son droit de rétractation, il devra s'acquitter des frais de livraison correspondant aux livraisons gratuites dont il aura bénéficié jusqu'à la date de sa rétractation.

### Modalité d'exercice du droit de rétractation pour les produits non floraux et pour le service de livraison FLORAJET PREMIUM

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") - 26 chemin de l'Esqueiras - 84240 CABRIERES D'AIGUES, soit en contactant le service clients (voir ci-après l'article « service clients de Florajet » ou la rubrique du site « nous contacter »). 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.

Si le client exerce son droit de rétractation pour une commande contenant des produits non floraux, à 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") - 26 chemin de l'Esqueiras - 84240 CABRIERES D'AIGUES. Si ce 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 (telle qu'une usure anormale, un endommagement, une rayure profonde, une déformation, une casse...) résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement - c'est-à-dire des manipulations similaires à celles qu'un client est autorisé à effectuer en magasin - la responsabilité du client pourra 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 suivants la date à laquelle elle aura été 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 242-4 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.

#### **Remboursement en cas d'exercice du droit de rétractation pour le service de livraison FLORAJET PREMIUM**

En cas d'exercice du droit de rétractation, conformément à l'article L221-25 du Code de la Consommation, Florajet déduira du remboursement des frais de souscription annuelle au service FLORAJET PREMIUM, les frais de livraison correspondant aux livraisons gratuites dont il aura bénéficié jusqu'à la date de rétractation.

Le remboursement sera effectué selon le même moyen de paiement que celui utilisé par le client premium pour la souscription au service, sauf accord exprès du client pour que Florajet utilise un autre moyen de paiement.

## **GARANTIE LÉGALES**

Conformément aux dispositions légales, Florajet est tenue :

- Des défauts de conformité existant lors de la délivrance du produit (articles L217-3 à L217-20 du Code de la Consommation)
- et des défauts cachés du produit vendu qui le rendent impropre. à l'usage auquel on le destine, ou qui diminue tellement cet usage que le client ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. (Articles 1641 à 1649 du Code Civil)

Pour mettre en œuvre la garantie légale de conformité ou la garantie légale contre les vices cachés, le client doit contacter le service clients Florajet (voir ci-après l'article « service clients de Florajet » ou la rubrique du site « nous contacter »).

Lorsque le client agit en garantie légale de conformité, il bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit (délai fixé à douze mois pour les produits d'occasion) pour agir, il aura le choix entre la réparation (telle que la livraison d'un produit floral d'une valeur inférieure, la délivrance d'un bon d'achat...) ou le remplacement du produit (re-livraison du produit floral) sous réserve des conditions de coût prévues par l'article. L217-12 du code de la consommation, il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du produit.

Si la réparation et le remplacement du produit sont impossibles comme pour les commandes pour lesquelles le délai de livraison constituait pour le client une condition essentielle du contrat, le client peut rendre le produit et se faire rembourser intégralement le prix, ou garder le produit et se faire rembourser une partie du prix.

En cas de restitution du produit, le client doit 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 résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur, c'est-à-dire si les différences entre le produit livré et son descriptif et photographies présents sur le site ne sont pas substantielles.

Le défaut de conformité sera considéré comme substantiel si les différences entre le produit livré et son descriptif et photographies présents sur le site, sont supérieures à 30% sur la base des critères suivants :

- Non-respect du choix floral : thématique et/ou forme et/ou couleurs principales et/ou fleurs dominantes ;
- Non-respect de la taille du produit c'est-à-dire non-respect du diamètre pour les produits floraux ronds, de la hauteur ou de la longueur pour les autres produits floraux ;
- Mauvaise qualité.

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 à 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 pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le produit est conservé ou à un remboursement intégral si le produit est restitué à Florajet.

Chaque fois qu'un remboursement est effectué, pour les clients ayant payé tout ou partie de leurs achats en e-carte cadeau, le remboursement sera effectué en priorité sur la e-carte cadeau et l'excédent de remboursement de la e-carte cadeau sera remboursé sur le second moyen de paiement utilisé.

## **SERVICE CLIENTS DE FLORAJET**

### **Contactez-nous**

Le client peut contacter Florajet par différents moyens qui sont mis à sa disposition sur le site dans la rubrique « nous contacter »: <https://www.florajet.com/contact.html> par email (formulaire de contact) ou par téléphone aux heures et jours qui y sont précisés.

Pour toutes informations relatives à une commande, une modification de commande, un suivi de livraison ou une réclamation (SAV), le numéro qui est mis à la disposition du client est un numéro non surtaxé.

### **SAV - délivrance d'un bon d'achat : contestation et durée de validité du bon d'achat**

Chaque fois que Florajet notifie au client la clôture d'un SAV avec délivrance d'un bon d'achat à valoir sur son site, le client est informé que - faute d'avoir expressément accepté la décision du SAV - il bénéficie d'un délai de deux (2) mois à compter de la notification de cette décision pour la contester auprès du

service clients. Sans contestation de sa part dans ce délai de deux (2) mois, le client sera réputé avoir accepté le bon d'achat et plus aucune contestation ne sera possible. Il disposera alors d'un délai de six (6) mois pour utiliser le bon d'achat sur le site et à défaut de l'utiliser dans ce délai, le bon d'achat sera définitivement perdu et le client ne pourra prétendre à aucun remboursement ou dédommagement.

## DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES RELATIVES A LA VENTE D'ALCOOL

Conformément à l'article L.3342-1 du Code de la Santé Publique, la vente d'alcool qui est proposé par FLORAJET dans le cadre de la licence qu'elle détient est réservée exclusivement à l'acheteur majeur.

Le Client s'engage, au moment de la passation de sa Commande, à avoir 18 ans révolus et garantit que le destinataire a également 18 ans révolus. Un justificatif pourra être demandé.

L'abus d'alcool est dangereux pour la santé, il doit être consommé avec modération. La consommation d'alcool durant la grossesse peut occasionner des troubles causés par l'alcoolisme fœtal.

## 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.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 et au RGPD.

Pour une information complète sur le traitement des données à caractère personnel, le Client est invité à consulter la [politique de confidentialité de Florajet](#) disponible sur le site.

## DROIT D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE - BLOCTEL

Conformément à l'article L223-2 du Code de la Consommation, le client est informé de son droit de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL afin de ne plus être sollicité par téléphone par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. Pour plus d'informations ou pour s'inscrire, le client peut se rendre sur le site officiel de BLOCTEL à l'adresse suivante : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## NUMERO D'IDENTIFICATION UNIQUE AU REGISTRE NATIONAL DES PRODUCTEURS

Conformément aux articles L. 541-10-13 et R. 541-173 du Code de l'environnement, Florajet a obtenu l'identifiant unique FR215148\_01LIVY pour la gestion des déchets d'emballages ménagers et papiers graphiques, attestant de sa conformité aux obligations de Responsabilité Élargie du Producteur (REP) de gestion des déchets.

## LITIGES ET LOI APPLICABLE

### Résolution amiable - Réclamation

En cas de contestation ou de difficulté qui viendrait à naître entre les parties, celles-ci s'engagent à s'efforcer de rechercher un règlement amiable.

### 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 du service clients de Florajet (voir ci-dessus l'article « service clients de Florajet » ou la rubrique du site « nous contacter ») ou par courrier à l'adresse suivante : Florajet, 26 chemin de l'Esqueiras, 84240 Cabrières 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 floral.

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. L'ensemble des diligences que les parties devront accomplir afin de parvenir le cas échéant à une résolution amiable du litige devront intervenir dans un délai de deux (2) mois à compter du lendemain de la date de réception de la réclamation adressée par la partie initiatrice.

### Médiation :

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation, en cas d'échec de la résolution amiable du litige, le client peut, dans le délai d'un (1) an à compter de sa réclamation écrite adressée à Florajet, saisir gratuitement le médiateur de la consommation auquel adhère Florajet :

Société MEDIATION SOLUTION, SAS au capital de 5.000 €, immatriculée au RCS de BOURG EN BRESSE sous le numéro 832 869 564 sis 222 chemin de la

Bergerie - 01800 SAINT JEAN DE NIOST - <https://sasmediationsolution-conso.fr/> - Tel. 04 82 53 93 06.

Pour ce faire, le client peut formuler sa demande :

- Soit par écrit à : Madame Eliane SIMON, médiateur - SAS MEDIATION SOLUTION, 222 chemin de la bergerie - 01800 SAINT JEAN DE NIOST ;
- Soit par mail à : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr)
- Soit en remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site du médiateur <https://sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques,
- Nos coordonnées,
- Un exposé des faits,
- La copie de la réclamation écrite adressée préalablement à Florajet aux fins de résoudre son litige directement auprès d'elle.

Conformément au règlement UE 524/2013, le client, peut également s'adresser au portail de la Commission européenne pour la résolution des différends en ligne en accédant au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Les plaintes déposées sur cette plateforme sont transmises aux organismes de médiation français.

#### **Loi applicable - tribunal compétent**

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Elles ne peuvent être interprétées que dans leur version française.

Les CGV et les commandes sont soumises au droit français et en cas de litige les tribunaux français sont les seuls compétents.

En cas d'échec de la résolution amiable du litige et le cas échéant de la médiation, le Client pourra s'adresser à toute juridiction compétente de son choix.

## **ANNEXE AUX CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Est annexé et intégré aux conditions générales de vente le formulaire type de rétractation :

---

### **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 ou de votre souscription au service de livraison FLORAJET PREMIUM passée sur [florajet.com](http://florajet.com).

Il est rappelé que conformément aux conditions générales de vente et à l'article L221-28 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 et pour les commandes ayant traits à la fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine.

A l'attention de FLORAJET.COM - RESEAU FLEURI - 26 chemin de l'Esqueiras - 84240 CABRIERES D'AIGUES.

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*) / pour la prestation de services (\*) 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.