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
COORDONNÉES DU DESTINATAIRE ET DU CLIENT
SERVICE « LIVRAISON SANS ADRESSE »
EXÉCUTION DE LA COMMANDE
LIVRAISON DES PRODUITS FLORAUX PAR LE FLEURISTE EXECUTANT
LIVRAISON PAR TRANSPORTEUR DE CERTAINS PRODUITS
RETARD DE LIVRAISON
TRANSFERT DES RISQUES
SOUSCRIPTION AU SERVICE DE LIVRAISON "FLORAJET PREMIUM"
RÉTRACTATION - ANNULATION
GARANTIE
SERVICE CLIENTS DE FLORAJET
PROTECTION DES MINEURS
ACCÈS ET FONCTIONNEMENT DU SITE FLORAJET.COM
PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE
DONNÉES PERSONNELLES
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 ou 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 : assemblement de fleurs fraîches coupées.

Composition florale : assemblement 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'arrivage du fleuriste en charge de la commande. Visuel non contractuel.

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://florajet.easi.care/fr-FR/Categories/#contact, N° TVA intracommunautaire : FR 33 388 006 603

Le directeur de la publication est Philippe Lefrancq.

L'hébergeur est JAGUAR NETWORK, 60 Avenue André Roussin - 13016 MARSEILLE, Tél. : 04.88.00.65.22.

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.

CARACTERISTIQUES 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.

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.

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.

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.

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, par carte bancaire ou Paypal 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.

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.

En cas de commande « LIVRAISON SANS ADRESSE », le paiement s'effectue uniquement par carte bancaire.

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.

SERVICE « LIVRAISON SANS ADRESSE »

Florajet propose à ses clients de passer une commande en indiquant seulement le numéro de téléphone du destinataire.

Dès règlement de la commande par le Client, Florajet enverra un SMS au destinataire pour l'informer que le client ou qu'une personne - dans le cas où le client souhaite rester anonyme à l'égard du destinataire - souhaite lui faire livrer un produit floral et pour lui expliquer qu'il doit se rendre sur le site sous 48 heures pour accepter la livraison et alors renseigner ses coordonnées complètes : prénom, nom, adresse précise et complète (étage, digicode) et son choix en matière de jour et tranche horaire de livraison.

A défaut de réponse du destinataire, un SMS de relance lui sera adressé 24 heures plus tard.

En cas de refus du destinataire ou de défaut de réponse 48 heures après le premier SMS, la commande est automatiquement annulée et le client est intégralement remboursé.

Florajet tiendra informé le client par SMS du choix du destinataire (acceptation, refus ou défaut de réponse), le cas échéant qu'un SMS de relance a été envoyé et en cas d'acceptation, il sera informé du choix effectué par le destinataire en matière de jour et tranche horaire de livraison afin de lui permettre de suivre la livraison.

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 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 EXECUTANT

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 à 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 débuter 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 boite aux lettres n'est accessible, le fleuriste exécutant prendra en photo la porte d'entrée de l'immeuble ou de la résidence avec la 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 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, 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 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 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.

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.

PRESTATIONS REALISEES 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 la cadre des présentes CGV, Florajet demeurant l’interlocuteur unique de ses clients.

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 retard de livraison, le client doit en informer le service clients de Florajet dans les plus brefs délais, par email ou par téléphone aux coordonnées précisées ci-dessous.

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 soit immédiatement, soit après avoir enjoint Florajet d’effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable.

Ainsi, 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, 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.

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. 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 doit contacter le service clients de Florajet par email ou par téléphone aux coordonnées précisées ci-dessous afin de l’enjoindre d’effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable et dans le cas où Florajet n’aurait pas effectué la livraison dans ce délai supplémentaire, 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.

En cas de résolution du contrat, 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.

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 le service clients de Florajet par email ou par téléphone aux coordonnées

précisées ci-dessous.

SOUSCRIPTION AU SERVICE DE LIVRAISON "FLORAJET PREMIUM"

Description

Pendant une durée d'un (1) an, à compter de la souscription au service de livraison FLORAJET PREMIUM, le client bénéficiera de la gratuité des frais de livraison dès sa prochaine commande sur le site pour toutes ses commandes de produits floraux à destination de la France métropolitaine (Corse comprise) dans la limite de trois (3) commandes par jour et de dix (10) commandes maximum par an. Le Client est informé que certains produits floraux présents sur le site ne sont pas éligibles au service de livraison FLORAJET PREMIUM.

En raison des avantages spécifiques du service FLORAJET PREMIUM, le client premium ne peut adhérer au programme de fidélité de FLORAJET ou bénéficier des avantages de ce programme. Si le client était adhérent au programme de fidélité de FLORAJET, en devenant un client premium, il ne pourra plus bénéficier des avantages du programme de fidélité de FLORAJET et tous les points qu'il aurait acquis lors de ses précédentes commandes seront perdus.

Souscription

Pour souscrire au service, le client doit obligatoirement passer une commande d'un ou plusieurs produits floraux 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.

Conditions pour bénéficier des livraisons gratuites - résiliation par Florajet

Pour bénéficier de la gratuité des frais de livraison, le client premium doit obligatoirement passer les commandes de produits floraux en étant connecté à son compte personnel. La remise sur les frais de livraison sera alors automatiquement appliquée avant qu'il ne valide la commande.
A la suite de toute première commande sur le site, tout client est invité par email à valider son compte et à créer un mot de passe. Le client se connecte à son compte avec l'identifiant et le mot de passe qu'il aura choisi et il s'engage à en assurer la confidentialité et la sécurité ainsi qu'à ne pas permettre à un tiers de les utiliser.
L'utilisation du compte et du service de livraison FLORAJET PREMIUM sont réservés au client premium titulaire du compte et pour son usage personnel. En cas de suspicion d'utilisation de son compte par un tiers, il devra en informer sans délai Florajet. Florajet se réserve la possibilité de suspendre la souscription au service en cas d'usage abusif ou frauduleux du client de FLORAJET PREMIUM en particulier dans le cas où le client serait un professionnel. Le client aura la possibilité de contester la décision de Florajet en contactant le service clients de Florajet par email ou par téléphone aux coordonnées précisées ci-dessous.

ANNULATION 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 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, adresse ou date de livraison), la modification n'est possible que si le produit floral n'a pas encore été réalisé ou conditionné pour être livré. 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 par email ou par téléphone aux coordonnées précisées ci-dessous.

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 RETRACTION

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

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.

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 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.

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. Lorsque le 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 au service, Florajet recueille la demande expresse du client premium pour bénéficier du service avant la fin du délai de rétractation de 14 jours et l'informe des conséquences sur son droit de rétractation s'il a utilisé le service.

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 de Florajet par email aux coordonnées précisées ci-dessous. 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. 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 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

Si le client premium se rétracte sans avoir passé de commandes bénéficiant des frais de livraison gratuits, Florajet lui remboursera l'intégralité des frais de souscription annuelle au service dans les 14 jours suivants la date à laquelle elle aura été informée de la décision du client de se rétracter. Si le client premium a passé des commandes pour lesquelles il a bénéficié des frais de livraisons gratuits et qu'il se rétracte entre le jour de la souscription au service et celui de sa rétractation, Florajet pourra déduire du remboursement des frais de souscription annuelle au service et/ou lui facturer, les frais de livraison correspondants aux livraisons gratuites dont il aura bénéficié. 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

Conformément aux dispositions légales, le client bénéficie de la garantie légale contre les défauts de conformité existant lors de la délivrance du produit (articles L217-4 à L217-14 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 diminue 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)*.

Lorsque le client agit en garantie légale de conformité, il bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit 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 L. 211-9 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. 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.

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 contact : https://www.florajet.com/contact/client.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. Il est précisé que le bon d'achat n'est pas sécable et doit être utilisé en une seule fois sur le site.

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 FLOARJET 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. La vérification de l'âge de l'acheteur peut être exigée au moment de la livraison.
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.

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.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.

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 par email ou par téléphone aux coordonnées mentionnées ci-dessus ou par courrier à l'adresse suivante : Florajet, 26 chemin de l'Esqueiras, 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 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 s’adresser gratuitement au médiateur auquel adhère Florajet pour tout litige de consommation dont le règlement n’aurait pas abouti dans le délai précité d’un (1) mois, à savoir la 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 : Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

Il ne s’agit aucunement d’une obligation.
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.

ANNEXES AUX CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Sont annexés et intégrés aux conditions générales de vente :

FORMULAIRE TYPE DE RETRACTATION

FORMULAIRE DE RETRACTATION
Veuillez 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.
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.

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.

DISPOSITIONS LEGALES RELATIVES AUX GARANTIES

Garantie de conformité :

Article L217-4 du Code de la consommation

Le vendeur livre 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 L217-5 du Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat : 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; - s'il présente 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 s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-12 du Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

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 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.

- 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
- Soit en remplissant le formulaire en ligne : https://sasmediationsolution-conso.fr/processus-mediation/saisir-le-mediateur.
- Ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques,
- Le nom et l'adresse du professionnel concerné : RESEAU FLEURI « Florajet » - 26 chemin de l’Esqueiras 84240 Cabrieres d'Aigues,
- Le numéro de la convention qui a été signée entre Florajet et SAS MEDIATION SOLUTION : CS000884/2002,
- Un exposé succinct des faits,
- La copie de la demande préalable adressée à Florajet aux fins de résoudre son litige directement auprès d’elle.
- le formulaire type de rétractation,
- les dispositions des articles L. 217-4, L. 217-5 et L. 217-12 du Code de la Consommation ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du Code Civil, relatives à la garantie légale de conformité et à la garantie contre les vices cachés.