

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Ce contrat régit toutes les commandes passées entre vous et la société VianneyFlora dans le cadre de son système de vente sur Internet, pour l'ensemble des produits apparaissant au catalogue de vente du site <https://www.vianneyflora.fr>. En vous connectant sur ce site, vous reconnaissez avoir préalablement pris connaissance de nos Conditions Générales de Ventes, accessibles par lien hypertexte, reproductibles et conservables, et vous acceptez d'y être lié pour les achats de produits que vous y effectuez.

01 - Applications des conditions générales de vente

Vous reconnaissez avoir pris connaissance, en validant votre commande, des conditions de l'offre telles qu'elles sont définies ici. Dès lors, elles s'imposent à vous sans aucune réserve. Pour vous, le fait de confirmer une commande sur le site signifie que vous acceptez sans réserve ces règles : elles sont seules applicables au contrat ainsi conclu, et se substituent à toutes autres conditions générales, notamment, celles de l'acheteur.

En outre, en confirmant votre commande, vous reconnaissez avoir pris connaissance, non seulement des informations figurant dans les conditions générales de vente du site <https://www.vianneyflora.fr>, mais aussi des informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles du produit
- Le prix du produit toutes taxes et frais de port compris

Ce contrat est soumis au droit français. Si vous souhaitez nous contacter à ce sujet, voici nos références :

VianneyFlora

5 Rue Balthazar

69003 Lyon

Email : vianneyflora2020@gmail.com

VianneyFlora se réserve le droit de modifier, en tout ou en partie, et à tout moment, les présentes conditions générales.

02 - Achat et prise de commande

Le site <https://www.vianneyflora.fr> contient une proposition commerciale de vente de produits, qui n'est pas considérée juridiquement comme une offre permanente.

Votre commande est définitivement enregistrée une fois que vous avez validé votre paiement. La conclusion du contrat de vente n'interviendra que dans le cas où nous acceptons cette commande. En effet nous nous réservons la possibilité de ne pas enregistrer un paiement et donc de ne pas confirmer une commande, notamment pour les raisons suivantes : problème concernant la commande reçue (ex : anormale, illisible), livraison demandée hors de la zone prévue ou risque d'impayé.

Une fois que vous avez validé votre paiement, vous recevez de notre part un e-mail portant la confirmation ou l'infirmité de votre commande. Cet email vous sera

adressé au plus tard 72 heures ouvrées après réception de cette commande. Le détail de votre commande est consultable dans le mail de confirmation.

Vous êtes tenu responsable de votre commande. En effet, les données que vous nous annoncez vous engagent une fois la commande passée. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, nous dégageons toute responsabilité dans l'impossibilité d'honorer la commande.

03 – Modification ou annulation de commande

Vous avez la possibilité de modifier les informations de livraison ou d'annuler votre commande tant que celle-ci n'a pas encore été préparée. Passé ce délai, toute modification ou annulation de la commande par l'acheteur sera impossible. La commande ne pourra en aucun cas être remboursée si la livraison des fleurs est effective.

Avant ce délai, il vous suffit de formuler votre demande à notre service client par mail ou par téléphone :

Tel : 07.56.96.14.31

Email : vianneyflora2020@gmail.com

04 - Caractéristiques de nos produits

Les produits que nous proposons sur <https://www.vianneyflora.fr> sont décrits dans les fiches produits contenant une photo et indiquant leurs particularités, le nombre de tiges, ainsi que les couleurs des fleurs. Toutefois ces photographies n'ont aucun caractère contractuel, VianneyFlora prenant seulement l'engagement de livrer une plante ou une composition analogue à celle qui a été commandée.

Les offres de produits sont valables dans la limite des stocks disponibles. Dans l'hypothèse d'une commande confirmée et réglée, et en cas de rupture de stocks,

VianneyFlora se réserve la faculté de livrer un produit offrant des caractéristiques identiques en dimension et qualité, en ayant au préalable averti le client par téléphone ou par mail.

Cette garantie ne pourra pas être invoquée en cas de livraison réalisée avec un retard qui vous est imputable (adresse erronée ou incomplète, destinataire absent, etc).

A la différence des photos du site qui présentent des fleurs ouvertes, nous envoyons des fleurs fraîches, parfois encore fermées, afin que le produit s'épanouisse pleinement chez le destinataire.

Certains de nos bouquets et compositions florales seront confectionnés et livrés par des fleuristes de proximité, proches du lieu de livraison. Dans ce cas, le fleuriste partenaire qui réalisera votre bouquet ou composition florale fera son possible pour que le bouquet confectionné ressemble à celui du visuel. Cependant, compte tenu de son approvisionnement du moment, de la saison, et de la sensibilité artistique du fleuriste exécutant, le bouquet réalisé pourra être différent de celui de la photo.

05 – Paiement

Le règlement s'effectue comptant lors de la prise de commande, par carte bancaire (CB, Visa, Eurocard, Mastercard...) ou par Stripe, selon une technologie de paiement sécurisé SSL.

Le débit sur la carte bancaire se fait en euros uniquement, lorsque nous acceptons votre commande.

06 – Livraison

Les produits mis en vente sur <https://www.vianneyflora.fr> sont livrables en France métropolitaine uniquement, à l'adresse que vous avez indiquée lors de votre commande.

Mode et délais de livraison

En validant votre commande sur notre site, vous acceptez que VianneyFlora confie la livraison de votre commande (en fonction du délai de livraison et du produit commandé), soit à un transporteur express choisi par VianneyFlora, soit à un artisan fleuriste partenaire dont le magasin ou la boutique est proche de l'adresse du destinataire.

Livraisons par transport express

Les livraisons sont assurées dans la majorité des cas par transport express Chronopost. Le détail de nos services de livraison est disponible sur le site <https://www.vianneyflora.fr>. Les livraisons sont effectuées en journée, mais VianneyFlora n'a aucun engagement quant à un horaire ou une plage horaire précise. Pour les îles du littoral, les délais de livraison ne sont pas garantis et peuvent être allongés d'un ou deux jours ouvrables.

Livraisons par un fleuriste

Le fleuriste pourra convenir d'un rendez-vous par téléphone avec le destinataire de la commande afin d'effectuer la livraison, mais n'a pas obligation de le faire. Les livraisons sont effectuées en journée par le fleuriste, mais il n'a aucun engagement quant à un horaire ou une plage horaire précise. Un délai minimum de 4h est dans ce cas nécessaire entre le passage de commande et la livraison.

Retard de livraison

Les délais de livraison sont respectés aussi précisément que possible. Dans l'hypothèse où un retard de livraison serait dû à une rupture de stock ou au transport des produits, celui-ci ne peut pas donner lieu à des dommages et intérêts et

VianneyFlora ne peut voir sa responsabilité engagée. Toutefois, dans le cas d'une livraison express, si le retard dépasse 24 heures, un geste commercial vous sera proposé.

En cas d'erreur ou d'omission dans le libellé de l'adresse de livraison empêchant sa réalisation ainsi qu'en cas de refus du colis par le destinataire, la livraison n'en sera pas moins parfaite.

Vous devez vous assurer de la bonne disponibilité du destinataire le jour prévu de livraison et ne pas hésiter à nous indiquer un maximum d'indications qui pourraient faciliter la tâche du livreur (Étage, code porte, gardien, apparence du lieu de livraison, modalités d'accès, etc.). En cas d'absence du destinataire, ou d'informations manquantes dans l'adresse de livraison, le livreur n'a pas obligation de téléphoner au destinataire.

Toutefois, en cas d'absence du destinataire au moment de la livraison, le livreur identifiera la meilleure solution permettant de finir la livraison dans les meilleures conditions (gardien, voisin, pas de porte, commerce, etc), ou laissera un avis de passage dans la boîte aux lettres du destinataire, à condition que celle-ci soit accessible et identifiable. Le destinataire devra alors venir retirer son colis à l'adresse précisée sur l'avis de passage ou dans le suivi de livraison consultable sur le site.

Le retrait devra alors avoir lieu dans les deux jours en raison de la nature périssable du produit. Si le destinataire du produit ne procède pas au retrait du produit dans ce délai, la vente n'en est pas moins parfaite. En cas d'absence du destinataire (ou non-réponse de sa part) lors du passage du livreur, VianneyFlora ne pourra être retenu pour responsable de la qualité finale de la livraison.

07 – Réclamation, retour et remboursement

Vous bénéficiez de 48 heures franches, suivant la date indicative de livraison prévue, pour formuler des réclamations concernant le produit livré.

Ces réclamations feront obligatoirement au préalable l'objet d'une tentative de résolution amiable. À ce titre, nous nous engageons à faire notre possible pour vous apporter satisfaction. En aucun cas il ne peut y avoir de dommages ou intérêts supérieurs au montant de la commande.

Le remboursement de votre commande ne peut intervenir qu'en cas d'une non-livraison avérée 72H après la date de livraison prévue, et dont la faute ne vous est pas imputable. Tout remboursement intervient dans un délai maximum de 21 jours si vous avez réglé votre commande par carte bancaire ou paypal. Un e-mail vous est alors envoyé pour vous avertir de la réalisation de celui-ci.

L'acheteur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation (hors produits périssables) sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour. Tout retour de marchandise devra être réalisé dans son emballage d'origine, les frais de transports demeurant à la charge de l'acheteur.

Le délai mentionné ci-dessus court à compter de la réception des fleurs ou de la plante. Lorsque le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

08 – Force majeure

La responsabilité de VianneyFlora ne pourra être engagée si l'inexécution du contrat est retardée ou empêchée en raison de cas de force majeure tels que la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves, les accidents, les restrictions de circulation imposées par les préfetures ou les forces de l'ordre et l'impossibilité d'être approvisionné.

De même, VianneyFlora ne peut être tenu responsable des interruptions du site ou intrusion par des tiers sur le site, valant comme un événement technique indépendant de sa volonté et de son contrôle.

9 – Modification et interruption du service

VianneyFlora se réserve le droit de modifier, d'interrompre de manière temporaire tout ou partie de ces services pour des raisons techniques ou de mise en conformité et ce sans en avertir préalablement le consommateur.

10 – Résiliation pour faute contractuelle du client

En cas de non respect des présentes conditions générales de vente, VianneyFlora se réserve le droit, sans aucune indemnité, ni préavis de suspendre ou de fermer le compte de l'utilisateur et de lui refuser pour l'avenir l'accès à tout ou partie du service, sans préjudice des différentes actions délictuelles ou contractuelles de droit commun qui pourraient lui être ouvertes.

11 – Litige & Médiation

En cas de litige, nous vous suggérons de contacter notre service client ([en cliquant ici](#)), afin de trouver une solution amiable.

Conformément à l'article L 612-1 du code de la consommation, le client donneur d'ordre a la faculté de recourir au service de médiation CM2C dont nous relevons, par voie électronique (www.cm2c.net) ou par voie postale (CM2C – 14 rue Saint Jean 75017 Paris).

Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige doit être confié au préalable au Service Relations Clientèle dont les coordonnées figurent au paragraphe 1 des présentes Conditions Générales de Vente.

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

12 – Prix

Les produits sont fournis au prix en vigueur au moment de la passation de la commande.

13 – Indépendance des clauses

Si une ou plusieurs des dispositions des présentes conditions générales sont tenues pour non valides, les autres stipulations garderont toutes leur force et leur portée.