

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### **1. Contenu et champ d'application**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à toute vente de Produit (ci-après le « Produit ») par la société L'ECHOPPE FLORALE (ci-après le « Vendeur »).

Toute commande implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le Vendeur.

Le client (ci-après le « Client ») déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant la passation de sa commande. Les présentes conditions générales de vente lui sont donc parfaitement opposables.

Le fait pour le Vendeur de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes conditions générales de vente ne peut pas être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

### **2. Information précontractuelle**

Préalablement à la passation de la commande, ces conditions générales de vente sont communiquées au Client, qui reconnaît les avoir reçues.

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente.

Les présentes CGV règlemente la vente de Produits ou de prestations de services associées, selon trois modalités possibles :

- Souscription d'un abonnement
- Commande pour un événement
- Atelier sur le lieu du Client

### **3. Dispositions particulières à chaque modalité**

#### **3.1. Abonnements**

Le Client peut souscrire un abonnement (ci-après « l'Abonnement ») ayant pour objet la livraison de Produits, à intervalle régulier.

Le Client signe un devis (ci-après « Devis ») qui indique les principales caractéristiques des Produits et prestations éventuellement proposées, ainsi que la récurrence des livraisons.

### 3.1.1. Durée

Le Client bénéficie d'une période d'essai d'une durée de trois mois, résiliable à tout moment. Le Client qui souhaite résilier son abonnement adresse une notification (ci-après « Notification) au Vendeur, par tout moyen permettant d'en attestation la réception.

Pour ne pas donner lieu à facturation de la prochaine livraison, la notification de la résiliation doit parvenir au Vendeur au minimum quinze jours avant la date de la prochaine livraison.

L'Abonnement est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié à l'initiative du Client, selon les mêmes modalités qu'indiquées précédemment, moyennant le respect d'un délai de préavis de deux mois.

### 3.1.2. Prix et règlement

Le prix est défini dans le devis et doit être réglé chaque mois à la réception de la facture et dans un délais de 15 jours.

A défaut de règlement à cette date, le Vendeur se réserve le droit de suspendre l'abonnement jusqu'à régularisation du paiement.

### 3.1.3. Livraison

La Livraison intervient par principe le lundi ou le mardi matin, selon la périodicité indiquée dans le devis. Il appartient au Client de notifier toute modification du lieu de livraison.

### 3.1.4. Modification de la date de Retrait ou Livraison à l'initiative du Client

Si, pour une raison quelconque, le Client n'est finalement pas en mesure de réceptionner la Livraison à la date initialement convenue, il en informe le Vendeur dans les plus brefs délais et au plus tard 15 jours avant la date de Livraison initialement convenue.

A défaut d'une telle information, ou si, pour une raison quelconque imputable au Client, la Livraison ne peut avoir lieu au jour et heure convenus, le prix de l'abonnement sera facturé au Client.

## **3.2. Commandes en vue d'un événement**

Le Client qui souhaite procéder à une Commande en vue d'un événement (ci-après « Commande événementielle »), tel que mariage, baptême, anniversaire, funérailles, fait part de ses souhaits au Vendeur.

Le Client et le Vendeur peuvent se rencontrer sur le lieu de l'événement si besoin. Dans ce cas, le Vendeur se réserve le droit de facturer ses frais de déplacement au Client.

Le Vendeur adresse ensuite un Devis au Client. Ce Devis mentionne les Produits choisis ainsi que les prestations éventuelles (montage d'une arche, mise en place des décorations florales, etc) ainsi que leur coût.

Le devis mentionne également l'acompte à verser au moment de sa signature d'un montant représentant 40% du montant total. Le Devis doit être retourné signé et réceptionné par le Vendeur au plus tard trois semaines avant la date de l'événement.

Sauf accord exceptionnel du Vendeur, plus aucune modification ne peut être demandée par le Client au Vendeur à compter de la signature du Devis. En tout état de cause, toute demande devra être adressée par écrit au Vendeur.

#### 3.2.1. Matériel

Seul le matériel (et notamment les vases) indiqué dans le Devis est fourni par le Vendeur, à charge pour le Client de s'assurer qu'il dispose de l'ensemble des outils et matériels nécessaires pour le montage ou l'installation des Produits.

Lorsque le Client fournit des matériels indispensables au Vendeur pour la création de la Commande (vase par exemple), ces matériels doivent être remis au Vendeur au minimum une semaine avant la date de Livraison.

Lorsque le Client loue du matériel auprès du Vendeur, mention de cette location et de son coût est portée sur le Devis. Il est également précisé la date à laquelle les matériels devront être restitués au Vendeur.

En cas de retard, le Vendeur se réserve le droit de facturer des pénalités par jour et par produit.

Conformément à l'article 4.4.1., le Client est responsable de toute détérioration ou casse qui serait intervenue au cours de l'utilisation des matériels. Le Vendeur se réserve le droit de facturer au Client toute détérioration ou casse.

#### 3.2.2. Prix et règlement

Le prix est payé selon les modalités suivantes :

- 40% du montant total au jour de la signature du Devis ;
- Le solde, soit 60% du montant total au plus tard 48h avant le jour de Livraison.

A défaut de réception du règlement 48h avant le jour de la Livraison, le Vendeur se réserve le droit d'annuler la Commande, sans que cela ne donne lieu à une quelconque indemnisation du Client, et sans préjudice pour le Vendeur de toute demande de dommages-intérêts.

#### 3.2.3. Livraison

La Livraison intervient aux jour, heure et lieu convenus dans le Devis. Le Client transmet les coordonnées d'une personne à contacter.

En cas de modification de l'une de ces informations, le Client en informe le Vendeur au plus tard 48h à l'avance.

### 3.3. Atelier

Le Vendeur propose l'organisation d'ateliers, qui peuvent avoir lieu au siège social de la société ou chez le Client.

Le Devis précise les date, jour, heure, durée et lieu de l'atelier, ainsi que le nombre de participants.

#### 3.3.1. Modification des caractéristiques de l'atelier

Si, pour une raison quelconque, le Client souhaite modifier le lieu, le jour, l'horaire ou toute autre caractéristique de l'atelier, il en informe le Vendeur dans les plus brefs délais et au plus tard 15 jours avant la date de l'atelier initialement convenue.

Toute annulation de l'un des participants devra parvenir au Vendeur au moins 72 heures à l'avance.

En cas de modification du nombre de participants, le Vendeur se réserve le droit, à sa convenance :

- Soit de maintenir l'atelier en facturant le prix initialement convenu malgré la baisse du nombre de participants ;
- Soit d'annuler l'atelier.

### 3.3.2. Déroulement de l'atelier hors des locaux du Vendeur

Le Client doit s'assurer que l'atelier pourra effectivement se tenir au lieu souhaité, sans que cela ne contrevienne à aucune règle (sécurité, règlement interne, pandémie, locaux à ambiance stérile ou autres).

Seul le matériel indiqué dans le Devis est fourni par le Vendeur, à charge pour le Client de s'assurer qu'il dispose de l'ensemble des outils et matériels nécessaires pour la réalisation de l'atelier.

Le Client est responsable de toute détérioration ou casse qui serait intervenue au cours de l'atelier. Le Vendeur se réserve le droit de facturer au Client toute détérioration ou casse.

### 3.3.3. Prix et règlement

Le prix est payé selon les modalités suivantes :

- 50% du montant total au jour de la signature du Devis ;
- Le solde, soit 50% du montant total au moment de l'entrée dans le magasin et avant le début de l'atelier.

A défaut de règlement, le Vendeur se réserve le droit d'annuler la participation du Client à l'atelier, sans que cela ne donne lieu à une quelconque indemnisation du Client, et sans préjudice pour le Vendeur de toute demande de dommages-intérêts.

### 3.3.4. Clause limitative de responsabilité

Le Vendeur décline toute responsabilité en cas de blessures ou d'accidents qui pourraient survenir à l'occasion des ateliers. A cet égard, le Client déclare être au bénéfice de toutes les assurances nécessaires à cette activité de loisirs.

Le Client a l'usage, le contrôle et la direction de tous les matériels et outils mis à disposition dans le cadre de l'atelier.

## **4. Dispositions communes aux trois modalités de vente**

### 4.1. Commandes

Le Vendeur prépare la Commande en tenant compte de son approvisionnement, des prix pratiqués dans son magasin, de la saison et des coutumes et usages locaux : il doit exécuter chaque commande

conformément à sa définition, fidèlement en qualité et en quantité de fleurs. Ces spécificités induisent que la sensibilité créative du Vendeur, son savoir-faire, peuvent faire que la création livrée puisse, à son initiative, parfois différer des termes exacts de la Commande ou de l'éventuel visuel qui a valeur illustrative.

#### 4.2. Prix

Le prix est exprimé en euros hors taxe. Les taxes applicables sont celles en vigueur à la date de la facturation.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier le prix, même postérieurement à la signature du Devis, afin de prendre en compte les variations non maîtrisables par le Vendeur notamment les augmentations du prix du fleurs et plantes, de taxes ou les coûts de main d'œuvre, les frais de douanes, etc.

Sauf stipulation contraire précisée dans le Devis, le coût du transport, des déplacements, des emballages, des éventuelles frais de douane, du matériel de location, n'est pas inclus.

Les acomptes ne sont pas remboursables.

#### 4.3. Modalités de paiement

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par le Vendeur des sommes dues.

Le paiement intervient par virement bancaire ou par prélèvement automatique au moyen d'un mandat SEPA.

En cas de retard de paiement, le Vendeur pourra suspendre les commandes en cours, sans préjudice de toute autre voie d'action, jusqu'au règlement des sommes dues.

Toute somme non payée à l'échéance entraîne l'application d'une pénalité de retard de 3 fois le taux légal (loi 2008-776 du 4 août 2008). Pour tout retard de paiement, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € sera appliquée selon le décret 2012-1115 du 2 octobre 2012.

#### 4.4. Livraison

Le Client doit vérifier que l'ensemble des informations qu'il saisit ou transmet pour sa commande est correct, complet et suffisant pour permettre la bonne exécution et Livraison (et plus particulièrement : la présence du destinataire à la date et à l'adresse indiquées pour la livraison, digicode, n° téléphone fixe et/ou mobile de la personne à contacter, etc.) mais également ses propres coordonnées téléphoniques. Si ces informations sont insuffisantes, incomplètes ou erronées, le Client ne peut tenir le Vendeur ni les prestataires logistiques responsables de ne pas avoir honoré la commande telle que demandée.

Par principe, la Livraison est effectuée par le Vendeur. Toutefois, celui-ci se réserve la possibilité de faire appel à un transporteur en cas de besoin.

Tous les délais mentionnés dans les présentes conditions générales sont indiqués sous réserve de disponibilité des Produits et sous réserve des délais des propres fournisseurs et transporteurs du Vendeur. La responsabilité du Vendeur ne peut être retenue en cas de retard imputable à un fournisseur ou transporteur du Vendeur, ce retard ne donnant lieu à aucune indemnisation du Client à quelque titre que ce soit.

Pour certains jours, il n'est pas possible de garantir le moment de Livraison, en particulier lors de grandes fêtes (Noël, Pâques, fête des mères, etc).

#### 4.4.1. Fourniture de matériel

Le Devis précise si la Livraison comprend la fourniture de matériel, et notamment de vase, par le Vendeur et le cas échéant, le coût de cette location.

Les matériels qui seraient éventuellement fournis sont la propriété exclusive et insaisissable du Vendeur. Le Client a l'usage, le contrôle et la direction des matériels à compter de leur remise par le Vendeur jusqu'à leur restitution à ce dernier. Le Client est responsable de toute détérioration ou casse qui serait intervenue au cours de l'utilisation des matériels. Le Vendeur se réserve le droit de facturer au Client toute détérioration ou casse.

#### 4.4.2. Déchargement

Le lieu de déchargement des Produits devra être accessible par les véhicules de transport affrétés à cet usage. Le Vendeur se réserve le droit de différer la date de Livraison en cas de difficulté d'accès (effondrement de la voie, neige, verglas, terrains boueux, etc). Ce report de Livraison indépendant de la volonté du Vendeur ne peut donner lieu à quelque indemnisation du Client à quelque titre que ce soit.

### 5. Entretien

Les Produits doivent être entreposés dans des conditions normales pour permettre leur conservation le plus longtemps possible. Le Client doit entretenir les Produits conformément aux instructions du Vendeur.

### 6. Force majeure

En cas de survenance de tout événement de force majeure, tel que grève, lock-out, incendie, inondation, épidémie, interruption ou retard des matières premières, à quelque moment du processus (commandes, fabrication, livraison, installation), les obligations du Vendeur sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure dès l'apparition de l'événement de force majeure.

Le Vendeur n'encourt aucune responsabilité et n'est tenu d'aucune obligation de réparation des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations en raison de cet événement de force majeure.

Si un événement de force majeure a une durée supérieure à un (1) mois, le Vendeur peut, à sa discrétion, suspendre ou résilier l'Abonnement, sans qu'il en résulte un quelconque droit à indemnité pour le Client, par l'envoi au Client d'une lettre simple ou d'un e-mail.

### 7. Propriété intellectuelle

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies éventuellement remis au Client demeurent la propriété exclusive du Vendeur ou de son fournisseur le cas échéant, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Le Client s'engage à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du Vendeur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

## **8. Compétence**

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

En cas de litige, attribution expresse de juridiction est faite au Tribunal compétent du ressort du siège social du Vendeur.

## **9. Protection des données à caractère personnel**

Le Vendeur met en œuvre des traitements de données à caractère personnel.

Les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre ont pour base juridique :

- l'intérêt légitime poursuivi par le Vendeur lorsqu'il poursuit les finalités suivantes :
  - prospection et animation ;
  - promotion publicitaire, notamment via le Site Internet ;
  - gestion de la relation avec ses clients et prospects ;
  - organisation, inscription et invitation aux événements du Vendeur.
- l'exécution de mesures précontractuelles ou du contrat lorsqu'il met en œuvre un traitement ayant pour finalité :
  - la production, la gestion, le suivi des dossiers de ses clients ;
  - le recouvrement.
- le respect d'obligations légales et réglementaires lorsqu'il met en œuvre un traitement ayant pour finalité :
  - la facturation ;
  - la comptabilité.

Le Vendeur ne conserve les données que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur.

A cet égard, les données des clients sont conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentée de 3 ans à des fins d'animation et prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription. En matière de comptabilité, elles sont conservées 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable.

Les données des prospects sont conservées pendant une durée de 3 ans si aucune participation ou inscription aux événements du Vendeur n'a eu lieu.

Les données traitées sont destinées aux personnes habilitées du Vendeur, ainsi qu'à ses prestataires.

Dans les conditions définies par la loi Informatique et libertés et le règlement européen sur la protection des données, les personnes physiques disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, de rectification, d'interrogation, de limitation, de portabilité, d'effacement.

Les personnes concernées par les traitements mis en œuvre disposent également d'un droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à leur situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel ayant comme base juridique l'intérêt légitime du Vendeur, ainsi que d'un droit d'opposition à la prospection commerciale.

Elles disposent également du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont elles entendent que soient exercés, après leur décès, les droits mentionnés ci-dessus par courrier électronique à l'adresse suivante : [contact@lechoppeflorale.fr](mailto:contact@lechoppeflorale.fr) ou par courrier postal à l'adresse suivante : 47 Place de l'Eglise - 74380 LUCINGES, accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé.

Les personnes concernées disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la Cnil.

## **10. Clauses applicables uniquement aux relations avec les particuliers**

### **10.1. Rétractation**

Conformément à l'article L 221-18 du code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la souscription d'un Abonnement pour exercer son droit de rétractation.

Toutefois, conformément à l'article L.221-822 du Code la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé lors de l'achat de produits périssables, les produits périssables incluant les produits floraux.

### **10.2. Garanties**

Le Vendeur s'engage à faire exécuter et livrer un bien conforme à la commande du Client, sous réserve des spécificités notamment dues au caractère périssable des produits vendus.

Le Vendeur rappelle son obligation de traduire fidèlement dans la réalisation du Produit les sentiments exprimés par le client lors de la commande, sous les réserves précédemment mentionnées.

### **10.3. Réclamations**

Si le Client est insatisfait, il doit exprimer, dans les 48 heures ouvrées suivant la date de livraison, ses critiques par écrit et si possible avec la photo du Produit livré, au Vendeur. Passé ce délai, plus aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

### **10.4. Médiation**

Conformément à l'article L 612-1 du code de la consommation, le Client a la faculté de recourir gratuitement au service de médiation MEDYCIS, par voie électronique ([www.medicys.fr](http://www.medicys.fr)) ou par voie postale (MEDICYS – 73 Boulevard de Clichy – 75009 PARIS).

Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige doit être notifié au préalable au Vendeur.

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/>