

# Conditions Générales de Vente

## Application mobile et site web marchand Flowers Shop.

### Click & Collect & Livraison à Domicile

#### I. INFORMATION LÉGALES

En vertu de l'article 6 de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, il est précisé dans cet article l'identité des différents intervenants dans le cadre de sa réalisation et de son suivi.

L'Application Mobile et le site web marchand Flowers Shop sont édités par :

Flowers Shop – Société MBDM ayant son siège social 12 rue Paul Bert, 69200 Vénissieux et immatriculée au RCS de LYON sous le numéro 824397319 code APE 4776Z, numéro de TVA intracommunautaire FR41824397319

Numéro de téléphone : 04 72 50 62 50

Adresse e-mail : [contact@flowers-shop.fr](mailto:contact@flowers-shop.fr)

La directrice de la publication de Flowers Shop est Mme Nadia Braiki

L'Application Mobile Flowers Shop conçue par Restaur' App (société Anthemis) est disponible sur Google Play Store et Apple Store.

Les données de l'application mobile et du site web marchand sont hébergées par la société ANTHEMIS dont le siège social est situé 1 rue du 35e régiment d'aviation 69500 Bron.

Numéro de téléphone : 04 37 43 18 02 - Adresse e-mail : [info@anthemis.fr](mailto:info@anthemis.fr).

Le site web marchand de Flowers Shop est accessible sur l'url <https://www.flowers-shop.fr/>.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent à toute commande (ci-après « Commande ») d'un ou plusieurs produits (ci-après le ou les « Produit(s) ») passée par l'acheteur (ci-après le « Client ») sur l'Application Mobile ou le site web marchand de Flowers Shop pour une commande de Produits (ci-après dénommée « l'Application ou site web marchand ») auprès du professionnel Flowers Shop (ci-après le « Vendeur »).

Pour une bonne compréhension de ce document, les termes ci-dessous définis auront la signification suivante :

- Le terme « Vendeur » désigne Flowers Shop, société éditrice de l'Application.
- Le terme « Commande » désigne toute commande de produit(s) passée par le Client sur l'Application mobile ou le site web marchand de Flowers Shop
- Le terme « Service client » désigne le service client de Flowers Shop joignable par courriel à l'adresse [contact@flowers-shop.fr](mailto:contact@flowers-shop.fr)
- Le terme « Éditeur » : il s'agit de la personne, morale ou physique, responsable de l'édition et du contenu de l'Application Mobile et du site web marchand de Flowers Shop.
- Le terme « Utilisateur » : il s'agit de toute personne physique accédant à l'Application ou au site web marchand, pour son compte ou pour le compte d'une personne morale et disposant

à ce titre de la capacité à et/ou du pouvoir utiliser les services de l'application qu'elle soit simple visiteur, ou client.

- Le terme « Conditions générales de vente » : les présentes conditions générales de vente.
- Le terme « Panier » : objet immatériel regroupant l'ensemble des produits commercialisés et sélectionnés par l'utilisateur en vue d'un achat.

## **II. APPLICATIONS DES CONDITIONS GENERALES – OPPOSABILITE**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux commandes enregistrées sur l'Application Mobile ou le site web marchand de Flowers Shop (ci-après l'application mobile ou site web marchand).

Le client déclare être majeur et avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV.

Le client reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la passation de commande, des présentes CGV et les avoir validées sans réserve.

Toute passation de commande vaut acceptation des présentes CGV.

Les présentes CGV régissent les relations contractuelles entre Flowers Shop et le Client, les deux parties les acceptant sans réserve. Ces CGV prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

Les conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de la commande par le Client et peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis.

La validation de la Commande vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur l'Application ou le site marchand.

Quand vous cochez la case confirmant que vous avez pris connaissance des conditions de vente et que vous cliquez sur le bouton validation « Payer » après le processus de commande, vous déclarez accepter l'intégralité des présentes CGV pleinement et sans réserve.

Les données enregistrées par l'Application mobile ou le site web marchand constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par le vendeur et ses Clients.

## **III. PRODUITS**

Les produits proposés par le Vendeur et sélectionnés par le Client sont ceux qui figurent dans le catalogue publié sur l'Application mobile ou le site web marchand le jour de la Commande, dans la limite toutefois des stocks disponibles. Il est recommandé de consommer rapidement les produits à compter de leur retrait en l'établissement Flowers Shop ou suite livraison à domicile et de ne jamais les congeler.

Les produits présentés à la vente sont susceptibles d'être modifiés ou supprimés par le Vendeur sans aucun préavis.

#### **IV. CRÉATION DE COMPTE**

Pour pouvoir commander, le Client doit créer un compte sur l'Application ou le site web marchand, compte lui permettant également d'accéder à son espace privatif comportant ses commandes, ses factures, ses avoirs et adresses (de facturation, de livraison).

Lors de son inscription, le Client choisit un identifiant et un mot de passe. Il est impératif que le Client associe son identifiant à une adresse électronique valide.

Il appartient au Client de garder ses informations strictement confidentielles et de ne pas les communiquer à des tiers, afin d'éviter autant que possible tout risque d'intrusion de son compte Client et la passation de Commandes à son insu par des personnes non autorisées. Le Vendeur ne saurait être tenu responsable de toute utilisation du compte du Client par un tiers qui aurait eu accès à son identifiant et à son mot de passe de quelque manière que ce soit.

Lors de son inscription, certaines données obligatoires seront demandées au Client et notamment son nom, prénom, numéro de téléphone portable et adresse e-mail (données minimalistes suffisantes pour la vente à emporter). Dans le cas de la livraison à domicile (si l'option est proposée), le client devra spécifier l'adresse de livraison complète afin que le système vérifie que cette dernière se trouve bien dans le périmètre de couverture (livraison) du vendeur.

En cas de perte ou d'oubli par le Client de son mot de passe, le Client dispose de la possibilité de cliquer sur le lien « Mot de passe oublié ». Le Client recevra alors un e-mail à l'adresse électronique préalablement renseignée, lui permettant ainsi d'engager la procédure de changement de mot de passe.

#### **V. PASSATION DE COMMANDES LIVRABLES EN CLICK & COLLECT (si option proposée)**

Pour commander en ligne et retirer sa Commande au sein de l'établissement Flowers Shop, le Client devra :

- Se rendre sur l'Application ou le site web marchand,
- Effectuer sa Commande en sélectionnant les Produits disponibles dans les rayons proposés,
- Créer un compte ou se connecter sur son compte existant avec son identifiant et son mot de passe,
- Accepter la politique de confidentialité et de traitement des données personnelles de l'établissement (lors de sa première commande).
- Sélectionner et valider le jour et le créneau horaire souhaités parmi les disponibilités proposées.
- Valider sa Commande après avoir vérifié le récapitulatif de sa Commande,
- Accepter les CGV du vendeur (pour toute commande),
- Effectuer en ligne le paiement de sa Commande (carte bancaire, Apple Pay, Google Pay)
- Se rendre chez le vendeur muni impérativement de son récapitulatif de Commande envoyé par mail par le Vendeur pour retirer sa Commande ou en montrant la commande enregistrée au sein de son espace client. Le client s'engage à se présenter chez le vendeur dans l'intervalle de temps du créneau horaire sélectionné. A défaut, il lui incombe de prévenir le vendeur dont la responsabilité ne pourra pas être engagée suite au retard du client.

Suite au paiement par le Client et à la validation de sa Commande, le Vendeur envoie au Client une confirmation de la Commande enregistrée sur l'Application ou le site web marchand par courrier électronique.

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire, la validation finale de la Commande et l'acceptation expresse par le Client des présentes CGV entraînent la reconnaissance d'en avoir

parfaite connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou de toutes autres conditions.

## **VI. PASSATION DE COMMANDES LIVRABLES AU DOMICILE DU CLIENT (si option proposée)**

Pour commander en ligne et demander une livraison à domicile par le vendeur, le Client devra :

- Se rendre sur l'Application ou le site web marchand,
- Effectuer sa Commande en sélectionnant les Produits disponibles dans les rayons,
- Créer un compte ou se connecter sur son compte existant avec son identifiant et son mot de passe,
- Accepter la politique de confidentialité et de traitement des données personnelles du vendeur (lors de sa première commande).
- Indiquer une adresse de livraison valide dans le périmètre de livraison du vendeur (contrôle lors de la saisie d'adresse en tenant compte des localités livrées par le vendeur)
- Sélectionner et valider le jour et le créneau horaire souhaité parmi les disponibilités proposées pour la livraison à domicile.
- Valider sa Commande après avoir vérifié le récapitulatif de sa Commande,
- Accepter les CGV du vendeur (pour toute commande),
- Effectuer en ligne le paiement de sa Commande (carte bancaire, Apple Pay, Google Pay).
- Se rendre disponible et être présent à l'adresse de livraison indiquée sur le créneau horaire de livraison à domicile sélectionné. En cas de problème, le client s'engage à prévenir le Vendeur dans les plus brefs délais téléphoniquement. Dans le cas où une solution amiable ne pourrait être trouvée suite retard du client, le vendeur ne pourra être tenu responsable de la situation et du désagrément causé et aucun dédommagement ne pourra être sollicité par le client. En cas de retard du vendeur pour une livraison à domicile, ce dernier s'engage à informer le client dans les plus brefs délais.

Suite au paiement par le Client et à la validation de sa Commande, le Vendeur envoie au Client une confirmation de la Commande enregistrée sur l'Application par courrier électronique.

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire, la validation finale de la Commande et l'acceptation expresse par le Client des présentes CGV entraînent la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou de toutes autres conditions.

## **VII. ARCHIVAGE**

Un enregistrement automatique des messages électroniques de confirmation de commande adressés au client sera effectué au sein des systèmes informatiques composant la plate-forme de commerce électronique, gérée et administrée par Flowers Shop sur laquelle repose la mise en œuvre du processus de transaction électronique. Le Client est invité à conserver lui-même une copie de ladite confirmation sur tout support durable approprié et/ou à en effectuer une impression.

## **VIII. DROIT DE RETRACTATION**

Selon les dispositions de l'article L. 221-28 alinéa 4 du Code de la Consommation, le droit de rétractation applicable en matière de vente à distance ne peut être exercé dans le cas de la fourniture

de biens qui du fait de leur nature sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement (produits périssables).

Par conséquent, toute commande sur l'Application est ferme et définitive et l'exercice du droit de rétractation est exclu à dater de moins de 24h avant la livraison (que le mode de livraison soit en vente à emporter ou livraison à domicile). Aucune marchandise ne peut être ni reprise ni échangée du fait des produits périssables.

## **IX. RÉCLAMATIONS**

Flowers Shop est la société utilisatrice de l'application mobile et du site web marchand. Aussi une fois le contenu de son panier validé et sa commande confirmée, la confirmation de Commande délivrée au Client portera l'indication des coordonnées du vendeur.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra formuler sa réclamation concernant les Produits retirés chez le vendeur ou ayant fait l'objet d'une livraison à domicile dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures après le retrait des dits Produits (par téléphone ou par mail sur [contact@flowers-shop.fr](mailto:contact@flowers-shop.fr)) ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du siège social de Flowers Shop mentionnée dans le présent document.

Passé ce délai et à défaut d'avoir respecté cette formalité, les Produits seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent et aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée par le vendeur Flowers Shop.

## **X. INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE – ACCEPTATION DU CLIENT**

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L. 111-1 à L. 111-8 du Code de la consommation, et en particulier :

- Les caractéristiques essentielles des Produits.
- Le prix des Produits TTC et des éventuels frais annexes.
- En l'absence d'exécution immédiate, le délai auquel le vendeur s'engage à livrer les Produits.
- Les informations relatives à l'identité du vendeur (raison sociale, adresse postale, coordonnées téléphoniques).
- Les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre.
- Les fonctionnalités du contenu numérique, et, le cas échéant, à son interopérabilité.
- Les informations relatives au droit de rétractation, étant précisées qu'un tel droit ne peut être exercé en cas de produits périssables.

## **XI. INTEGRALITE DU CONTRAT**

Les présentes Conditions Générales de Vente et la Charte de Protection des Données Personnelles forment un ensemble contractuel et constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenues entre les parties.

## XII. OFFRES

Toute offre de vente s'entend sous réserve des stocks disponibles. La disponibilité des produits est effectuée en temps réel avant la validation de la commande. Néanmoins, en cas d'indisponibilité d'un produit (notamment un ingrédient), le Client sera directement contacté par téléphone par le vendeur afin de trouver une solution de remplacement ou de procéder à l'annulation de la commande. Les produits proposés sont conformes à la législation française et communautaire en vigueur.

## XIII. GARANTIE

Conformément à l'article L. 217-4 du Code de la consommation, Flowers Shop livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Flowers Shop répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage.

Selon l'article L. 217-5 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".*

Selon l'article L. 217-12 du Code de la consommation, l'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du Produit. Flowers Shop est également tenue de la garantie légale des vices cachés affectant les Produits livrés et les rendant impropre à l'usage auxquels ils sont destinés, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil, à la condition que le Client fasse la preuve du défaut caché et qu'il agisse dans le délai de deux ans à compter de la découverte du vice caché (article 1648 du Code civil). Si le Client décide de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente.

#### **XIV. RETRAIT EN L'ETABLISSEMENT DU VENDEUR**

Le retrait des Produits, directement chez le Vendeur, ne peut se faire qu'à partir de l'heure d'ouverture du vendeur et avant l'heure de fermeture ou l'heure de fermeture du service retrait. Les horaires d'ouverture du vendeur sont indiqués au sein de l'Application mobile ou du site web marchand.

Le Client devra retirer sa commande (clicks and collect) dans le créneau horaire indiqué lors de ladite Commande.

#### **XV. PRIX**

Les prix des Produits figurant sur l'application mobile et le site marchand sont fermes. Ils sont exprimés en Euros et TTC (toutes taxes comprises) en tenant compte du taux de TVA applicable au jour de la commande. Tout changement de TVA pourra être répercuté sur le prix des Produits. Le tarif en vigueur est celui indiqué sur l'Application mobile ou le site web marchand lors de la passation de la Commande par le Client.

Avant toute validation de sa Commande, le Client est informé de façon précise du montant total de celle-ci. Le prix facturé au Client est le prix indiqué sur la confirmation de Commande transmise par e-mail (et disponible dans l'espace privatif du client) et comprend le prix des Produits. Flowers Shop se réserve le droit, ce que le Client accepte, de modifier les prix des Produits à tout moment, sans autre formalité que de porter les modifications sur l'Application ou le site. Ces modifications n'auront cependant pas d'incidence sur les commandes passées avant leur entrée en vigueur.

#### **XVI. RESPONSABILITÉS ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Flowers Shop dégage toute responsabilité quant à l'usage ou au contenu des produits commandés sur l'Application ou le site web marchand. Les photographies et les textes reproduits sur l'Application ou le site web marchand le sont à titre purement indicatif et ne sauraient avoir une valeur contractuelle. La responsabilité de Flowers Shop ne saurait être engagée si une erreur s'est glissée dans l'une de ces photographies ou l'un de ces textes.

Flowers Shop ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de carence du magasin ou de force majeure, telle que définie par la jurisprudence. Si la responsabilité de Flowers Shop découlant directement ou indirectement du présent contrat, venait à être engagée, le montant des dommages et intérêts qu'ils pourraient être condamnés à verser serait expressément limité au montant du prix payé par le Client pour les produits se trouvant à l'origine du préjudice. Le Client est tenu, en tout état de cause, de faire toutes les diligences nécessaires afin de diminuer le préjudice subi.

La structure générale de l'Application mobile et du site web marchand, ainsi que l'ensemble des éléments figurant sur l'Application ou le site, constituent des œuvres qui sont protégées en tant que telles par les lois relatives à la propriété intellectuelle, en particulier par le droit d'auteur, les dessins et modèles et le droit des marques, et par les traités internationaux. Il est formellement interdit de collecter, utiliser, copier, distribuer, afficher, reproduire ou transmettre, totalement ou partiellement, sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit, les éléments figurant sur l'Application ou le site web marchand, notamment à des fins commerciales.

Cette interdiction s'étend notamment, sans que cette liste ne soit limitative, aux textes, scripts, présentation des écrans, logiciels, marques et logos, images, photos, graphiques, concepts, sons, musique, vidéos ou fonctionnalités interactives. Toute personne qui télécharge ou recueille des informations diffusées sur l'Application ou le site web marchand ne dispose sur celles-ci que d'un droit d'usage privé, personnel et non transmissible et s'engage à ne pas les modifier.

Toute autre utilisation non expressément autorisée par écrit par Flowers Shop est strictement interdite. Flowers Shop décline, en outre, toute responsabilité en cas d'interruption de l'Application ou du site web marchand, de survenance de bugs ou d'erreurs de fonctionnement, ainsi qu'en cas de dommages, directs ou indirects, quelles qu'en soient les causes, origines, natures ou conséquences, provoqués à raison de l'accès de quiconque à l'Application ou du site ou de l'impossibilité d'y accéder, y compris les risques inhérents à l'utilisation du réseau Internet, tels que perte de données, intrusion, virus, rupture du service ou tout autre risque assimilé.

## **XVII. DONNÉES PERSONNELLES**

Le renseignement des données personnelles collectées dans le cadre de la vente à distance est obligatoire, ces informations étant nécessaires pour le traitement des commandes et la livraison des Produits, ainsi que pour l'établissement des factures. Ces informations sont strictement confidentielles. Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de Flowers Shop chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes sur acceptation expresse du Client.

## **XVIII. PAIEMENT**

Le Client reconnaît expressément que la passation d'une Commande entraîne obligatoirement le paiement de celle-ci. Le Client pourra régler sa Commande, après validation définitive de celle-ci sur l'Application ou du site web marchand au moment de la Commande par carte bleue.

Seuls les paiements en euros sont acceptés. Le paiement s'effectue via le serveur sécurisé du partenaire, opérateur de paiement sécurisé.

Ceci implique qu'aucune information bancaire concernant le Client ne transite via l'Application ou le site web marchand. Le paiement par carte bancaire est donc parfaitement sécurisé. Les commandes doivent être payées en intégralité. Aucune déduction de remises ou de bons de réductions n'est possible. Flowers Shop ne sera pas tenue de remettre les Produits commandés au Client si celui-ci ne paie pas le montant total de la commande.

## **XIX. DROIT APPLICABLE – LITIGES**

Les présentes CGV sont régies et soumises au droit français. Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, interprétation, exécution ou résiliation, leurs conséquences et leurs suites, et n'ayant pas pu faire l'objet d'un règlement à l'amiable, seront soumis aux tribunaux français compétents dans les conditions de droit commun (dans le cas présents, les tribunaux de Lyon).