

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. Dispositions générales

Les présentes conditions générales définissent, sans préjudice de l'application de conditions particulières, les obligations respectives de Mélanie Grosjean sous la dénomination commerciale « Artem - Fleuriste Nomade » à l'occasion de toutes les prestations effectuées par Mélanie Grosjean dont le siège social est situé rue de Courtel 17, 6724 Marbehan, référencé à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro d'entreprise 0835.619.960, dénommé ci-après le « vendeur », et de tout acheteur professionnel ou tout consommateur souhaitant procéder à un achat via le site Internet du vendeur, dénommé ci-après l'« acheteur ».

Le vendeur est joignable par courrier à l'adresse de son siège social, par mail à l'adresse info@artem-fleuriste.be ou par téléphone au +32 471 58 57 62.

En cochant la case d'acceptation des conditions générales au moment de sa commande, l'acheteur reconnaît expressément avoir eu accès aux présentes, en avoir pris connaissance, les avoir comprises et les avoir acceptées sans réserve, étant entendu que toute commande d'un produit via notre site internet suppose la consultation et l'acceptation expresse des conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente peuvent être sauvegardées ou imprimées par le client.

Les dispositions auxquelles il n'est pas dérogé expressément restent d'application. Seules les dérogations faisant l'objet d'un accord écrit exprès peuvent modifier l'application des présentes conditions générales. Il est convenu que les dispositions particulières acceptées expressément priment sur les générales, en cas de discordance. Par ailleurs, il est expressément convenu qu'en cas de contrariété entre les conditions générales du client et celles de « Artem - Fleuriste Nomade », seules ces dernières prévaudront.

Le vendeur se réserve le droit de pouvoir modifier ses conditions de vente à tout moment, sans préavis. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par l'acheteur.

On entend par :

Acheteur : toute personne physique ou morale ayant atteint la majorité et ayant la pleine capacité juridique ou, à défaut, le représentant légal de cette personne. Dans ce dernier cas, le représentant légal est tenu au respect des présentes conditions générales.

Consommateur : toute personne physique qui acquiert ou utilise à des fins excluant tout caractère professionnel ou commercial des produits mis sur le marché.

2. Caractéristiques des biens et services proposés

Les produits et services proposés sont ceux qui figurent dans le catalogue publié sur le site du vendeur, dans la limite des stocks disponibles.

Chaque produit est accompagné d'un descriptif établi par le vendeur sur base du descriptif transmis par le fournisseur. Les photographies du catalogue sont fournies à titre strictement informatif et

reflètent une image fidèle mais n'ont pas un caractère contractuel, dans la mesure où elles ne peuvent assurer une parfaite similitude avec les produits physiques, par exemple concernant les couleurs.

3. Commande

L'acheteur qui souhaite acheter un produit ou un service doit obligatoirement :

- Avoir plus de 18 ans
- Remplir la fiche d'identification de son compte client y compris son numéro de téléphone pour faciliter la livraison
- Valider sa commande après l'avoir vérifiée
- Reconnaître avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les avoir acceptées
- Effectuer le paiement dans les conditions prévues
- Confirmer sa commande et son règlement

Le vendeur décline toute responsabilité en cas d'inexactitude des informations qui lui sont communiquées par l'acheteur.

La vente est réputée parfaite lors de la confirmation de commande par le vendeur par mail (à condition que l'acheteur ait mentionné une adresse mail valable).

Aucun envoi de marchandise ne sera effectué sans confirmation de commande et réception du paiement intégral de celle-ci via les moyens de paiement prévus.

Les produits et services sont proposés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité d'un article, le vendeur en informera l'acheteur par mail dans les plus brefs délais. Celui-ci aura la possibilité de choisir entre patienter (en cas d'indisponibilité temporaire), choisir une alternative au produit initial ou annuler sans frais la commande des articles indisponibles.

4. Durée

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de la commande, de nos services, de la livraison des biens ainsi qu'à toutes relations entre l'acheteur et le vendeur.

5. Livraison - transport

L'acheteur prend possession de sa commande :

- Par livraison effectuée par le vendeur (ou un tiers choisi par le vendeur) à la date convenue avec le client et à l'adresse désignée, sur rendez-vous uniquement.

Le vendeur ne peut être tenu responsable d'un retard de livraison dû à un cas de force majeure (neige, catastrophe naturelle, grève, accident, impossibilité d'être approvisionné). La marchandise est transportée aux risques du vendeur jusqu'à sa livraison à l'adresse précisée par l'acheteur.

- Par expédition grâce à nos partenaires Bpost et Mondial Relay pour les articles concernés sur le site. Par Bpost, l'expédition s'effectue en deux jours ouvrables à partir du jour de la commande. Par Mondial Relay, l'expédition s'effectue en quatre jours ouvrables à partir du jour de la commande.

En cas de transport via Bpost ou Mondial Relay tel que spécifié lors de la commande, les délais de livraison sont donnés à titre indicatif. Le dépassement de ceux-ci ne peuvent pas donner lieu à des dommages et intérêts.

6. Tarifs

Les prix des produits et services affichés sur le site sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TVA et autres taxes applicables).

Les prix indiqués ne comprennent pas les frais de livraison, ceux-ci faisant l'objet d'un poste séparé lors de la commande.

Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Néanmoins, les prix applicables à la commande sont ceux en vigueur au moment de la confirmation de celle-ci.

Le vendeur se réserve le droit de répercuter sur ses prix les modifications du taux de la T.V.A. qui interviendraient avant la date de livraison.

Les codes promotionnels et autres réductions ne sont valables que dans les conditions prévues et ne sont pas cumulables.

Sauf demande particulière du client, la facture lui sera envoyée par mail.

7. Modalités de paiement & réserve de propriété

Le paiement s'effectue soit par Bancontact ou par carte de crédit.

Les articles commandés restent la propriété exclusive du vendeur jusqu'au paiement intégral de la commande par l'acheteur.

8. Annulation - Droit de rétractation

• Annulation

L'acheteur dispose du droit d'annuler sa commande jusqu'à 72h avant la date de livraison prévue.

• Droit de rétractation

L'acheteur a le droit de notifier au vendeur qu'il renonce à son achat, sans pénalité et sans indication de motif, dans les 14 jours ouvrables à dater du lendemain du jour de la livraison du bien ou de la conclusion du contrat de service. Une fois sa volonté exprimée, il dispose d'un nouveau délai de 14 jours pour renvoyer le bien. Ce droit de renonciation n'appartient pas à l'acheteur professionnel.

L'acheteur consommateur peut également réaliser la démarche renvoyant le formulaire téléchargeable sur le site. Ce dernier devra nous être retourné par e-mail à l'adresse : info@artem-fleuriste.be

L'acheteur est informé qu'il ne peut faire usage de son droit de rétractation dans les cas suivants (art.VI.53 du Code de droit économique) :

- Produits confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (exemple : articles de décoration lettrés avec prénom, date etc ...)

En cas de rétractation, le vendeur remboursera tous les paiements reçus de l'acheteur, en ce compris les frais de livraison mais pas ceux de renvoi, et ce sans retard excessif. Le remboursement sera effectué au plus tard dans les 14 jours ouvrables suivant la date de la réception des biens faisant l'objet de la demande de rétractation ou suivant la date de la réception de la preuve du renvoi desdits biens. Le remboursement sera effectué sur le compte à partir duquel la commande a été payée.

Les frais de renvoi sont à charge de l'acheteur et les biens voyagent à ses risques et périls. Il est demandé à l'acheteur si possible de renvoyer les biens dans leur emballage d'origine, accompagnés de tous leurs accessoires et de leur manuel d'utilisation. La loi prévoit que la responsabilité de l'acheteur pourra être engagée en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations des biens autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens. Le vendeur se réserve le droit de ne procéder qu'à un remboursement partiel s'il s'avère que le bien retourné a été endommagé ou est incomplet.

9. Service après-vente – Réclamations

La marchandise reçue doit faire l'objet d'une vérification par l'acheteur le jour de la livraison. Toute réclamation doit être formulée dans les 48h. Passé ce délai, la marchandise et les services seront considérés comme acceptés par l'acheteur. Les réclamations peuvent être adressées, accompagnées de la facture d'achat et d'éventuelles photos par mail à l'adresse info@artem-fleuriste.be

10. Garantie légale

Le consommateur agissant à des fins privées bénéficie des droits légaux au titre de la loi du 1^{er} septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation.

Conformément à l'article 1649quater §2 du Code civil, le consommateur est tenu d'informer le vendeur de l'existence d'un défaut de conformité dans un délai de deux mois à compter du jour où le défaut a été constaté.

Cette garantie ne couvre que les défauts de conformité existant au moment de la livraison des biens. Des défauts ou des dégâts dus à une mauvaise utilisation, tels que dégât d'eau, oxydation, chute ou choc, négligence et usure, ne sont pas couverts par la garantie. De même, des réparations effectuées par des techniciens non agréés donneront lieu à l'annulation de la garantie.

La facture ou le bon de livraison fait office de titre de garantie et doit être conservé par le consommateur et produit en original.

L'acheteur professionnel bénéficie de la garantie du fabricant des vices cachés exclusivement et durant un délai de deux mois maximum. Condition à faire valoir dans les huit jours à partir du jour de livraison de la commande.

11. Service après-vente

Le service après-vente est disponible à l'adresse info@artem-fleuriste.be.

12. Remboursement

Le remboursement sera effectué au plus tard dans les 14 jours ouvrables suivant la date de la réception des biens faisant l'objet de la demande de rétractation ou suivant la date de la réception de la preuve du renvoi desdits biens. Le remboursement s'effectuera sur le compte à partir duquel la commande a été payée.

13. Responsabilités

Le vendeur, dans le processus de vente en ligne, n'est tenu que par une obligation de moyen. Sa responsabilité ne peut être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau internet et du paiement en ligne tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service ou autres problèmes involontaires.

Les données reprises sur le site sont communiquées de bonne foi. Les liens proposés vers les sites des fabricants et/ou des partenaires sont donnés à titre informatif et n'ont pas valeur contractuelle. Le vendeur ne peut être tenu responsable des informations provenant de ces sites.

Les règles relatives à la protection des consommateurs sont applicables dans le cadre des relations entre le vendeur et un consommateur. La responsabilité du vendeur ne peut être étendue au-delà des dispositions légales obligatoires prévues dans la loi (Livre VI. Pratiques du marché et protection du consommateur du Code de Droit Economique).

14. Propriété intellectuelle

Tous les éléments du présent site ainsi que ses textes, dessins, photos, illustrations, films éventuels, données, bases de données, logiciels, noms de domaines, logos et tout autre élément qui y figurent restent la propriété intellectuelle exclusive de « Artem - Fleuriste Nomade ». Toute copie, adaptation, traduction, arrangement et/ou modification, en tout ou en partie, sous quelque forme et avec quelque moyen que ce soit (électronique, mécanique ou autre) sont strictement interdits, sauf autorisation préalable et écrite de « Artem - Fleuriste Nomade - Mélanie Grosjean ». Toute infraction à la présente clause peut entraîner des poursuites civiles, commerciales et/ou pénales.

15. Données à caractère personnel

Le vendeur recueille des données à caractère personnel de l'acheteur par le formulaire de contact ou le formulaire de commande. Il demande le nom, l'adresse e-mail, l'adresse postale, le numéro de TVA, le numéro de téléphone et donc uniquement des informations à caractère personnel pour exécuter le contrat.

Les finalités de traitement sont : exécuter le contrat et ses conséquences, respecter les obligations comptables, fiscales ou légales en général, adresser des mails ou autres envois promotionnels.

Les données à caractère personnel ne seront jamais commercialisées, vendues, louées ou transmises à des tiers, excepté aux fournisseurs de service qui aident à soutenir le site web et le logiciel, la comptabilité, le traitement des paiements et la sauvegarde des données.

Les données personnelles ne seront conservées et traitées que pendant la période nécessaire à la réalisation des finalités du traitement.

L'acheteur a le droit d'accéder à tout moment et gratuitement à ses données personnelles et de solliciter de connaître les données traitées.

L'acheteur est libre de demander à tout moment à corriger, compléter ou supprimer les données transmises sauf celles nécessaires à remplir des obligations légales quelconques.

L'acheteur a le droit de s'opposer au traitement de ses données personnelles et il peut exercer ses droits en s'adressant à « Artem - Fleuriste Nomade, Mélanie Grosjean »

L'acheteur a le droit de déposer une plainte auprès de la Commission Belge pour la Protection de la Vie Privée : Commission pour la Protection de la Vie Privée, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, Tél +32 (0)2 274 48 00, Fax +32 (0)2 274 48 35, mail : commission@privacycommission.be.

16. Clause salvatrice

L'invalidité, la non-applicabilité ou l'illégalité d'une des clauses prévues dans l'un des contrats convenus entre parties (conditions spécifiques et générales ou autres conventions), n'entraîne aucunement l'invalidité ou la nullité des autres dispositions au contrat. L'ensemble des clauses reste intégralement valable.

17. Litiges

Sauf poursuites en paiement, les parties s'engagent à tenter de résoudre par voie de médiation ou de conciliation tout litige relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention.

Celle-ci débutera au plus tard le 15ème jour franc qui suit la demande de médiation ou de conciliation notifiée par l'une des parties à l'autre partie. Sauf accord exprès des parties en sens contraire, la durée de la médiation ou de la conciliation ne peut excéder 30 jours francs. Une fois passé ce délai, les parties seront à nouveau libres d'introduire leur litige devant les cours et tribunaux.

L'acheteur agissant à des fins privées a la possibilité en cas de litige d'introduire une demande auprès du Service de Médiation pour les Consommateurs. Des informations sur les modes alternatifs de règlement des litiges peuvent être obtenues via le lien <http://www.mediationconsommateur.be/fr>.

Nous nous réservons néanmoins le droit de soumettre tout litige éventuel exclusivement aux tribunaux. En cas de litige, les tribunaux du siège social du vendeur sont compétents, sauf dispositions légales contraignantes en sens contraire.

Le droit applicable est le droit belge, en langue française.

Les parties acceptent, dans le cadre de leurs relations, les moyens de preuves électroniques.