

## Conditions générales de vente – Flower Addict

### Article 1 – Préambule :

Les conditions générales de vente ci-après concernent toutes les commandes effectuées sur le site internet : [flower-addict.be](http://flower-addict.be).

Ces conditions générales s'appliquent à tous les contrats de vente conclus à distance entre l'entreprise (ci-après dénommée « Flower Addict ») et les consommateurs achetant des produits à des fins non-professionnels (ci-après dénommés « clients ») sur le site de Flower Addict.

Le présent site est exploité par Alan Verelst fondateur d'une entreprise en personne physique sous le nom commercial de Flower Addict.

Numéro d'entreprise : 0726.726.671

Numéro de TVA : BE0726.726.671

Siège sociale : Robbroeklaan 8, 1785 Merchtem

Adresse de la boutique physique : Avenue Heydenberg 9, 1200

Adresse e-mail : [info@flower-addict.com](mailto:info@flower-addict.com)

Téléphone : 02 306.64.55

Site internet : [www.flower-addict.be](http://www.flower-addict.be)

1.1 Le site a pour but de proposer la vente de fleurs, plantes et décorations.

1.2 Les conditions générales de vente de Flower Addict sont disponibles à tout moment sur le site internet. Afin de pouvoir passer un achat sur le site internet, il faut obligatoirement avoir accepté celles-ci avant la conclusion de la vente via la case dédiée à cet effet, dans le cas contraire la commande ne pourra pas être prise en charge.

### Article 2 – Commandes :

2.1 L'exposition des produits sur le site internet de Flower Addict est une offre ce qui signifie qu'elle ne lie en aucun cas les clients à un contrat de vente.

2.2 En effectuant une commande sur le site, les clients acceptent dès lors l'offre, le contrat sera conclu entre les clients et Flower Addict dès l'envoi de la confirmation de la commande par mail. Les commandes seront confirmées à condition que l'ensemble des produits soient disponibles.

2.3 Dès l'instant où votre commande est acceptée, celle-ci aura lieu dès la réception de votre paiement comprenant d'éventuels frais de livraison.

2.4 Afin de pouvoir passer une commande auprès de Flower Addict, les clients doivent suivre les étapes ci-dessous :

- 1) Sélectionnez le(s) produit(s) souhaité(s) sur le site de Flower Addict en indiquant la quantité désirée.
- 2) Ajoutez le(s) produit(s) au panier en cliquant sur le bouton « Ajouter au panier ». Vous pouvez modifier la quantité avant de procéder à la commande.

- 3) Une fenêtre s'affichera : vous pouvez cliquer sur le bouton « voir panier » pour voir le contenu de votre panier, vous pouvez cliquer sur le bouton « commander » pour passer à l'achat ou vous pouvez continuer vos achats sur le site internet de Flower Addict.
- 4) Si vous souhaitez passer à l'achat, vous devez compléter vos détails de facturation ( Prénom, Nom, Pays, Adresse, code postal, ville, téléphone et e-mail).
- 5) Sélectionnez le moyen de livraison : livraison à domicile par bpost ou shopopop si celles-ci sont proposées ou le retrait en boutique à Avenue Heydenberg 9, 1200.
- 6) Vous pouvez choisir ou non une date de livraison (voir article 8 pour plus détails) ou de retrait à la boutique.
- 7) Sélectionnez votre moyen de paiement.
- 8) Afin de finaliser la commande, vous devez accepter les conditions générales de vente via la case dédiée et ensuite, vous pourrez cliquer sur le bouton « commander » pour payer et passer la commande.
- 9) Vous serez redirigé sur une page de confirmation de la réception de votre commande.
- 10) Un mail de confirmation vous sera envoyé à l'adresse e-mail préalablement fournie.
- 11) Votre commande sera traitée dès réception du paiement.

### **Article 3 – Produits :**

3.1 Les photos des produits mises à disposition pour les fleurs et plantes présentes sur le site de Flower Addict ont une valeur illustrative et ne sont donc pas contractuelles. Nous ne garantissons pas une ressemblance exacte aux photos, les produits peuvent différer en fonction des saisons ou quelque autre raison.

3.2 Toutes nos fleurs et plantes sont sujettes à leur disponibilité. Dans le cas où les produits de nos fournisseurs ne présenteraient pas une qualité optimale, nous nous réservons le droit de substituer chaque produit par un autre d'un style équivalent et d'une valeur et d'une quantité similaire ou supérieure. Si, de façon exceptionnelle, nous sommes dans l'incapacité de vous proposer un remplacement satisfaisant, nous nous engageons à procéder au remboursement intégral de la commande.

### **Article 4 – Prix :**

4.1 L'ensemble des prix affichés comprennent toutes les taxes et sont indiqués en euros sur tout le site.

4.2 Les frais de livraison ne sont pas compris dans les prix TVAC, ils sont considérés comme des frais additionnels.

4.3 Flower Addict se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment.

### **Article 5 – Codes promotionnels & conditions de nos offres :**

5.1 Nous pouvons être amenés à proposer, de temps en temps, des produits à prix réduits. Ces offres promotionnelles sont valables de la date à laquelle elles sont annoncées, jusqu'à la date de fin de l'offre. Il n'est pas possible de bénéficier de l'offre avant ou après ces dates.

5.2 Dans le cas où un client effectuerait un achat et que le prix du produit acheté est par la suite réduit ou soumise à une offre promotionnelle, le prix appliqué sera celui indiqué à la date d'achat. Nous ne sommes pas en mesure d'appliquer une offre promotionnelle sur un produit acheté avant le début de l'offre.

5.3 Puisque nos offres spéciales dépendent de leur disponibilité, nous nous réservons le droit de changer les termes des offres promotionnelles et des codes promotionnels, ou de la retirer, à tout moment et sans préavis.

5.4 Nous nous réservons également le droit, à notre discrétion, de proposer des offres promotionnelles personnalisées dont seul le client concerné pourra bénéficier.

5.5 Sauf mention contraire, les offres promotionnelles de bienvenue sont exclusivement réservées aux nouveaux clients FLOWER ADDICT, et valables une seule fois par personne.

## **Article 6 – Paiement :**

6.1 Tous les paiements en ligne sont sécurisés.

6.2 Les paiements sont réalisés via la plateforme de paiement Mollie. Mollie, ne transmet aucune donnée à Flower Addict et Flower Addict ne stocke aucune donnée bancaire des clients. La procédure complète est décrite sur le site internet de Mollie: [Mollie.com/be](https://mollie.com/be).

6.3 Flower Addict propose les moyens de paiement suivants sur le site internet :

1. Virement bancaire
2. Bancontact
3. Carte visa
4. MasterCard
5. Maestro
6. Apple pay

## **Article 7 – Transfert de propriété et transfert des risques :**

7.1 L'ensemble des produits présent sur le site internet demeure la propriété de Flower Addict jusqu'au paiement total du prix de vente et des éventuels frais de livraison.

7.2 Le transfert des risques n'a lieu qu'au moment où le client ou une personne tiers désigné par ce dernier, mais autre que le transporteur, prend physiquement possession du bien.

## **Article 8 – Livraison :**

### **8.1 Livraison**

8.1.1 Pour le moment flower-addict.be livre uniquement à Bruxelles. Nous nous réservons le droit de restreindre les livraisons dans certaines zones géographiques et cela inclut le droit de supprimer certaines zones de notre calendrier de livraison.

8.1.2 Flower Addict fera tout son possible pour livrer les commandes des clients le plus rapidement possible.

8.1.3 Les clients ont la possibilité de récupérer les commandes en magasin grâce au retrait en boutique ou ceux-ci peuvent être livrés à domicile.

8.1.4 Les commandes livrées à domicile seront expédiées avec Bpost ou shopopop en fonction de la nature des produits commandés. Par conséquent, les frais de livraison peuvent varier selon le prestataire de livraison sélectionné.

8.1.5 Lorsqu'un client choisit la livraison à domicile et que celui-ci souhaite être livré dès que possible après sa commande, il doit prévoir 2 à 3 jours ouvrables pour recevoir sa commande. Dans le cas où le client planifierait sa livraison pour une date future, Flower Addict mettra tout en œuvre pour faire en sorte que la commande arrive pour la date choisie.

## 8.2 Circonstances indépendantes de notre volonté

### 8.2.1 Mauvaises conditions météorologiques :

En cas d'intempéries, nous ne pouvons être tenus responsables de tout retard de livraison et ne pourrions être en mesure d'assurer une livraison de remplacement ou un remboursement des commandes affectées.

### 8.2.2 Force majeure :

FLOWER ADDICT ne peut être tenu responsable du retard ou du non-respect de ses obligations en cas de force majeure. Il y a force majeure lorsqu'un événement échappant à notre contrôle, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la commande et dont les effets n'ont pu être évités par des mesures appropriées, empêchent la livraison. Il s'agit notamment des: (I) catastrophes naturelles, (II) début d'hostilités, émeute, perturbation civile, les actes de terrorisme, (III) l'acte de n'importe quel gouvernement ou autorité (incluant refus ou révocation de n'importe quelle licence ou consentement), (IV) incendie, explosion, inondation, brouillard ou temps défavorable, (V) panne d'électricité, panne des lignes de télécommunications, panne d'usine, de machines ou des véhicules, (VI) vol, dégât causé par une malveillance, grève, action revendicative de n'importe quelle nature et (VII) n'importe quelle cause ou circonstance indépendante de la volonté de FLOWERADDICT.

Si l'empêchement est temporaire, la commande est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie pas l'annulation de la commande. Si l'empêchement est définitif, la commande est annulée et nous ne pourrions pas être en mesure d'assurer une livraison de remplacement ou un remboursement des commandes affectées.

## 8.3 Non-livraison

8.3.1 Bien que nous nous efforçons de livrer nos produits à temps, un problème logistique peut occasionnellement nous en empêcher. Si nous n'arrivons pas à vous livrer (si vos fleurs ne sont toujours pas livrées 3 jours après la date de livraison prévue), nous nous engageons, à notre discrétion, à vous livrer un bouquet de remplacement à la prochaine date possible, ou à procéder au remboursement. Dans le cas d'un remboursement, nous vous restituerons le montant intégral réglé pour la commande, dans un délai de 3 jours. Veuillez noter qu'un délai bancaire de 3 à 5 jours supplémentaire peut s'appliquer.

## **Article 9 – Droit de rétractation, retour et remboursements :**

### 9.1 Droit de rétractation

9.1.1 En raison de la nature périssable des fleurs et plantes, vous ne possédez pas de droit de rétractation pour ces produits.

9.1.2 Vous êtes en droit de vous rétracter pour les produits faisant partie de la catégorie «décoration ». Vous pouvez vous rétracter sans invoquer de motif dans les 14 jours suivant la date à laquelle vous avez passé votre commande. Nous vous rembourserons le prix payé pour le produit, ainsi que les frais de livraison standard associés, les coûts associés au retour des produits restant à votre charge. Nous nous réservons le droit de différer le remboursement jusqu'au moment où nous sommes en possession du bien ou que vous nous ayez fourni la preuve d'expédition du bien.

Afin d'exercer votre droit de rétractation, vous devez notifier votre décision de rétractation du contrat à Flower Addict, à l'attention d'Alan Verelst, Avenue Heydenberg 9, 1200, au 02 306.64.55 et/ou à l'adresse e-mail : [info@flower-addict.com](mailto:info@flower-addict.com).

Vous pouvez notifier Flower Addict au moyen du modèle de formulaire de rétractation, téléchargeable en cliquant sur le bouton ci-dessous.

9.1.3 Vous devrez nous renvoyer le bien intact sans retard excessif, au plus tard 14 jours après nous avoir notifié votre décision de rétractation du contrat.

9.1.4 Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

## 9.2 Retour et remboursements

### 9.2.1 Fraicheur et dommages

Nos fleurs sont souvent livrées en boutons, afin de préserver leur fraîcheur et allonger ainsi leur durée de vie. Nos fleurs sont emballées soigneusement, afin de vous garantir qu'elles arrivent aussi fraîches et belles, que lorsqu'elles nous ont quittées. Cependant, il se peut que, pour des raisons hors de notre contrôle, les fleurs soient endommagées durant leur transport. Dans ce cas, veuillez nous contacter via le formulaire de contact.

Si, à notre discrétion, les fleurs ne nous semblent pas à la hauteur exigée de FLOWERADDICT, nous vous offrirons le choix d'un remplacement à la prochaine date possible, ou bien d'un remboursement. Afin de procéder au remboursement, nous vous demandons de nous envoyer une photo par e-mail des fleurs qui ne vous semblent pas fraîches ou endommagées sous un délai de 24 heures suite à la livraison. Dans le cas d'un remboursement, nous vous restituerons le montant intégral réglé pour la commande dans un délai de 3 jours. Veuillez noter qu'un délai bancaire de 3 à 5 jours supplémentaire peut s'appliquer.

Si vous avez commandé un de nos accessoires et que vous n'êtes pas satisfait de l'état dans lequel il vous a été livré, veuillez nous contacter via le formulaire de contact afin que nous puissions vous aider.

### 9.2.2 NON-LIVRAISON

Bien que nous nous efforçons de livrer nos fleurs à temps, un problème logistique peut occasionnellement nous en empêcher. Si nous n'arrivons pas à vous livrer (si vos fleurs ne sont toujours pas livrées 3 jours après la date de livraison prévue), nous nous engageons, à notre discrétion, à vous livrer un bouquet de remplacement à la prochaine date possible, ou à procéder au remboursement. Dans le cas d'un remboursement, nous vous restituerons le montant intégral réglé pour la commande, dans un délai de 3 jours. Veuillez noter qu'un délai bancaire de 3 à 5 jours supplémentaire peut s'appliquer.

## **Article 10 – La garantie :**

10.1 Toute reprise préalablement acceptée par Flower Addict, dans le cas d'un vice caché apparent ou d'une non-conformité des biens livrés, constaté par Flower Addict, permettra au client d'obtenir un remplacement gratuit ou la restitution d'un avoir à son profit, à l'exception de toute autre indemnité ou dommages et intérêts. Le bien devra être retourné par le client dans son emballage d'origine, sous 7 jours à compter de la date de réception du bien.

10.2 Chaque produit retourné doit être neuf, non utilisé et à l'intérieur de son emballage d'origine intacte.

Le client doit conserver une preuve du dépôt du colis fourni par la poste. Aucun remboursement ne sera effectué sans la preuve du dépôt.

10.3 Toute réclamation concernant des commandes contenant des bouquets de fleurs ou des plantes livrés doit être soumise dans les 24h suivant la réception du produit, en raison de la nature périssable de ces produits

10.4 Les réclamations concernant les autres produits livrés doivent être soumises au plus tard dans les 7 jours à compter de la livraison du produit.

## **Article 11 – Langue :**

L'ensemble des contrats sont conclus uniquement en français sur le site.

## **Article 12 – Général**

Nous nous réservons le droit de mettre à jour, modifier ou remplacer tout ou partie de ces conditions générales de vente, en affichant les mises à jour et changements sur notre site internet. Il est ainsi de votre responsabilité de vérifier nos conditions générales de vente lors de chaque sollicitation d'un service FLOWER ADDICT. Toute modification sera effective dans un délai de 5 heures après la publication en toutes les transactions ultérieures prendrons en compte ces nouvelles conditions générales de vente.

De plus, nous nous réservons le droit de suspendre, restreindre ou mettre fin à l'accès au site internet FLOWERADDICT et/ou aux services FLOWER ADDICT, pour quelque raison que ce soit et à tout moment. Nous nous efforçons de limiter la fréquence et durée de ces interventions et vous informerons s'il y a suspension.

Dans le cas d'une contradiction avec des avis, politiques, renonciation ou conditions présentes sur le site internet FLOWER ADDICT, les présentes conditions générales de vente prévaudront. Si, l'une des stipulations de ces présentes conditions générales de vente est jugée non valable ou inapplicable, les autres dispositions resteront en vigueur.

Ces conditions générales de vente remplacent tous les accords antérieurs (écrits ou oraux) entre FLOWER ADDICT et le client et énoncent l'intégralité des clauses du présent accord.

Pour toute commande réalisée en Belgique et livrée en Belgique, les conditions générales seront soumises à la loi belge, et les tribunaux belges seront compétents.

Nous vous remercions pour votre commande, et nous espérons que vous serez satisfait de votre expérience FLOWER ADDICT.