

## Fleuriot fleurs

26 Corraterie / 1204 Genève / Suisse  
Tél. +41 22 310 36 55 / Fax +41 22 310 20 72

E-mail : info@fleuriot.ch



## Conditions générales Boutique on line Fleuriot

### Article 1 – Application des conditions.

Les présentes conditions de vente sont conclues d'une part par la société Fleuriot Fleurs dont le siège est à Genève au 26 rue de la Corraterie et d'autre part, par toute personne physique ou morale souhaitant procéder à un achat via notre site Internet : [www.fleuriot.ch](http://www.fleuriot.ch).

Les présentes conditions de vente visent à définir les relations contractuelles entre Fleuriot et l'acheteur ainsi que toutes les conditions applicables à tout achat effectué par le biais du site marchand de Fleuriot, que l'acheteur soit professionnel ou privé.

L'acquisition d'un bien ou d'un service à travers le présent site implique une acceptation sans réserve par l'acheteur des présentes conditions de vente.

Ces conditions de vente prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par Fleuriot.

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

### Article 2 – Les produits et services.

#### Généralités

Les produits et services offerts sont ceux qui figurent dans l'offre présentée dans la boutique on line Fleuriot.

Les images et descriptifs sont à titre indicatif et informatif. Le but étant de montrer à l'acheteur des exemples aux niveaux de l'aspect général, de l'ambiance et de l'harmonie des couleurs, que se soit pour les bouquets, les arrangements, les plantes, les fleurs ou autres confections florales. Le client choisi un produit qui correspond au plus près à ses désirs.

L'ensemble du choix de fleurs présenté n'est pas obligatoirement disponible tout au long de l'année. De ce fait, Fleuriot se réserve le droit et la liberté de modifier la composition florale, en fonction de ses arrivages. Nos fleuristes respecteront au plus près la ressemblance avec l'image choisie par l'acheteur.

Nous considérons que nos clients sont d'accord avec cette façon de faire, nous ne pouvons accepter de réclamations qui concernent la modification du choix des fleurs ou celle d'un léger changement esthétique de la composition.

Si nous ne pouvons pas définir de produit similaire, étant donné les disponibilités du moment, nous contacterons le client par E-mail ou par téléphone afin de lui proposer une alternative. Si nous ne sommes pas en mesure de le joindre, nous mettons la commande en attente. Sans nouvelles de la part du client dans les 30 jours, nous annulons la commande.

Aucun frais supplémentaire ne sera perçu.

Dans le cas de besoins précis ou de souhaits particuliers, nous conseillons de passer la commande 3 à 4 jours avant la livraison, afin que nous puissions nous approvisionner pour réaliser votre message floral.

Les bouquets commandés auprès de Fleuriot sont des créations exclusives, ils sont réalisés par des fleuristes hautement qualifiés, qui vous assurent d'une très grande créativité.

Notre assortiment est revu régulièrement, en fonction des saisons, des tendances et ou des événements.

Toutes nos prestations sont de première qualité et de première fraîcheur. Nous effectuons des achats journaliers, tant au pays que dans le reste du monde.

### **Article 3 – Les prix**

#### **Généralités**

Le prix, que nous indiquons dans notre Boutique on line, varie selon les saisons, le marché et le cours des devises.

Le taux de change pratiqué est celui en cours au moment du paiement via « Saferpay ».

Les prix figurant dans le site sont des prix hors taxe (H.T.), exprimés en CHF.

Le taux de T.V.A. appliqué est celui en vigueur en Suisse le jour de la commande.

A ce jour nous avons deux taux en vigueur, les bouquets, les roses et les confections de deuil sont taxées à 2,4 %. Les arrangements, les vases et matériaux divers à 7.6 %

En matière de T.V.A., les frais de livraison sont liés au produit commandé.

Tout changement du taux de T.V.A. sera mis à jour.

Les envois destinés à l'étranger par l'intermédiaire de nos partenaires ne seront pas taxés.

Nous offrons la possibilité de choisir et d'afficher les prix en francs suisses (CHF), en Euro (€) et en dollars américains (\$) via notre convertisseur de devise.

Fleuriot se réserve le droit de modifier ses prix, étant toutefois entendu que le prix figurant au catalogue le jour de la commande sera le seul applicable.

En ce qui concerne les prestations « Ailleurs en Suisse », nous facturons uniformément la somme de CHF 25, qui couvrira les frais de transmission et de livraison.

Pour les envois destinés à l'étranger, compte tenu que les prix minimums sont variables selon les produits et selon les pays de destinations, nous demandons de passer par une demande d'offre avant de réaliser votre commande définitive.

### **Article 4 – Les commandes.**

#### **Généralités**

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

- indiquer la quantité désirée et un montant au moins égal au montant minimum,
- définir la date de livraison et au minimum signer le message afin d'éviter d'être interrogé par le destinataire,
- choisir le lieu de livraison, avec l'identité du destinataire,
- données minimums pour le donneur d'ordre, E-mail et N° de téléphone en cas de difficultés à exécuter la commande,
- valider sa commande après l'avoir vérifiée,
- d'effectuer le paiement avec les options proposées,

Il est possible de choisir la demande d'offre afin d'obtenir confirmation du service des ventes, ensuite vous devez retourner sur l'option >confirmation de commande> afin de terminer la commande par le paiement sécurisé.

Il est également possible de donner les références de sa carte de crédit par téléphone.

La confirmation de la commande entraîne l'acceptation des présentes conditions de vente, la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou d'autres conditions.

La confirmation vaudra signature et acceptation des opérations effectuées.

Une vérification est effectuée pour toutes les commandes. Celles-ci peuvent faire l'objet d'une demande de complément d'informations. Dans ce cas la commande peut être suspendue.

#### **Accusé de réception**

Pour chaque commande, un accusé de réception vous sera transmis dans les meilleurs délais par E-mail dans le cadre des heures d'ouverture de notre magasin principal. Il y figurera le numéro de votre commande ainsi que les informations détaillées sur l' (les) article(s) acheté(s), le prix d'achat, la date de livraison, ainsi que l'adresse de l'expéditeur et du destinataire.

Si aucune confirmation de votre commande ne vous parvient, veuillez directement prendre contact avec notre service clientèle +41 (0)22 3103655

#### **Annulation et droit de révocation de la commande**

Toute commande peut être annulée jusqu'à 48h avant la date de livraison souhaitée. Il est pour cela impératif d'indiquer le numéro de la commande concernée.

Au-delà de ce délai, une annulation de commande ne pourra être acceptée que dans des circonstances exceptionnelles. Nous ne garantissons pas automatiquement le remboursement intégral de la commande.

Toute annulation de commande doit nous être adressée par E-mail [boutiqueonline@fleuriot.ch](mailto:boutiqueonline@fleuriot.ch) ou par téléphone au + 41 22 3103655 (service de vente) durant les heures d'ouverture du magasin principal.

### **Archivage - Preuve**

Fleuriot archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions en vigueur. Les registres informatisés de Fleuriot seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenues entre les parties.

### **Article 5 – Le paiement**

Modalités de paiement

Le prix est exigible à la commande dans la monnaie sélectionnée, CHF, € ou \$

Les paiements seront effectués par débit de cartes bancaires; ils seront réalisés par le biais du système sécurisé « Saferpay » qui utilise le protocole SSL (*Secure Socket Layer*) de telle sorte que les informations transmises sont cryptées par un logiciel et qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau.

### **Article 6 – La livraison à Genève et environs.**

#### **Généralités**

Les livraisons sont effectuées à l'adresse indiquée dans le bon de commande.

- La livraison est effectuée lors de tournées.

- En cas d'absence du destinataire notre livreur laisse un avis de passage. Il tente ensuite de le joindre au téléphone. Si nous nous trouvons dans l'impossibilité de livrer les fleurs le jour prévu, nous vous informons par E-mail ou par téléphone dans les plus brefs délais.

En ce qui concerne les cérémonies de mariage et les sépultures, nous nous engageons à respecter les données du client, lieu et horaire.

Pour des commandes spéciales, nous vous prions de bien vouloir noter vos désirs dans remarques et vous mettre en contact avec le magasin principal au + 41 22 3103655 (service de vente).

#### **Aire géographique**

Magasin principal : FLEURIOT au 26 Corratier 1204 Genève,  
Boutiques Fleuriot : Cornavin au quai 1  
Aéroport - niveau arrivée

##### **- Genève et environs :**

Vous trouverez les lieux desservis dans le cadre du détail de nos frais de livraison.

Certaines destinations, en particulier dans le canton de Vaud peuvent être livrées plus économiquement par un partenaire. En particulier pour des envois inférieurs à 100.- CHF.

Les livraisons sont effectuées par nous-mêmes. Nous vous garantissons le respect de la date de livraison. Notre service de livraison respecte vos demandes avec le plus grand soin, sauf en cas de force majeure. Nous sommes parfois entravés par des problèmes liés à la circulation.

En cas d'adresse fautive ou incomplète, nous essayons de trouver la bonne adresse. A défaut nous vous contacterons par mail ou téléphone et laisserons la livraison en attente. Nous réservons la possibilité de facturer deux fois les frais de livraison si nous devons retourner suite à une erreur de votre part.

##### **- Ailleurs en Suisse :**

Nous transmettons votre commande à un fleuriste affilié de qualité, proche du lieu de livraison. Nous lui donnons les instructions conformes à votre choix. Les fleurs, bouquets, arrangements ou compositions livrés ne seront pas identiques aux nôtres.

Chaque fleuriste a un style personnalisé, il crée selon le choix de fleurs à sa disposition.

##### **- A l'étranger**

Votre commande nous parvient dans un premier temps comme une demande d'offre. Nous vous préciserons en retour lorsque le prix n'atteint pas le minimum ou qu'il nous manque une information essentielle, ceci en fonction des horaires d'ouverture, ainsi que des jours fériés en vigueur dans chaque pays. Il convient de tenir compte des décalages horaires, nous demandons entre 24 et 48 heures pour pouvoir effectuer une livraison à l'étranger.

Les fleuristes affiliés dans chaque pays ont leurs styles propres. Nous pouvons vous assurer une prestation de qualité, mais différente de celle pratiquée par Fleuriot.

## **Calendrier de livraison**

Tout au long de l'année, 7/7 sauf :

- dimanche et jours fériés : par une demande spéciale entre 10h et 12 h
- Saint Valentin - 14 février : du fait du volume considérable de commandes reçues pour cette journée, nous nous autorisons exceptionnellement à livrer dès le 13 février, ceci notamment pour les adresses de livraison professionnelles.
- A l'occasion de la Fête des Mères, nos services de livraison fonctionnent jusqu'à 12 h. Les commandes ultérieures seront livrées le lundi suivant la fête.
- durant la période de Noël, nous assurons un service normal.

## **Article 7 – Exactitude des données.**

### **Exactitude de l'adresse de livraison**

Veillez vous assurer que l'adresse de livraison et le numéro de téléphone local figurant sur votre commande soient corrects et complets. Nous n'assumons aucune responsabilité en cas de retard ou de non livraison consécutifs à une adresse incorrecte ou incomplète. Afin que votre commande puisse être traitée dans les meilleurs délais, les informations suivantes peuvent également s'avérer utiles :

- dans le cas de livraisons auprès d'hôpitaux, la mention du service et le numéro de la chambre peuvent s'avérer utiles. Nous ne garantissons les livraisons que jusqu'à la réception de l'hôpital ou de la clinique.
- dans le cas de livraisons auprès d'hôtels, nous vous recommandons d'indiquer le numéro de la chambre, ainsi que le nom sous lequel le destinataire a été enregistré à la réception (couple, groupe, etc.). Nous ne garantissons les livraisons que jusqu'à la réception de l'hôtel.

## **Article 8 – Les réclamations / litiges.**

Pour les commandes exécutées et livrées directement par Fleuriot, dans le secteur Genève et environs, si la qualité de la prestation ne devait pas donner entière satisfaction, nous vous prions de bien vouloir nous faire part de votre réclamation par le biais de notre E-mail : [boutiqueonline@fleuriot.ch](mailto:boutiqueonline@fleuriot.ch) au plus tard dans un délai de 3 jours qui suit la date de livraison.

Nous ne manquerons pas de prendre contact avec vous dans les plus brefs délais.

Pour les commandes <Ailleurs en Suisse ou à l'Étranger>, nous vous prions de bien vouloir nous faire part de vos réclamations avec une photo à l'appui, par E-mail : [boutiqueonline@fleuriot.ch](mailto:boutiqueonline@fleuriot.ch) au plus tard dans le délai de 3 jours qui suit la date de livraison. Nous nous chargeons de faire suivre la réclamation à notre partenaire affilié. La réponse devrait nous parvenir dans les 15 jours, nous ne manquerons pas de prendre contact avec vous.

## **Article 9 – Service de vente.**

Jours d'ouverture :

lundi - vendredi 08:00-12:00/14:00-18:00 h. et samedi 08:00- 12:00 h. GMT +1

Pour tout renseignement concernant votre commande, nos services se tiennent à votre disposition par E-mail : [boutiqueonline@fleuriot.ch](mailto:boutiqueonline@fleuriot.ch) ou + 41 22 3103655

## **Article 10 – Confidentialité.**

### **Données à caractère personnel**

Conformément à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les informations à caractère nominatif relatives aux acheteurs pourront faire l'objet d'un traitement automatisé.

En aucun cas nous ne donnons vos informations à des tiers et les utilisons uniquement pour l'exécution de votre commande. Nous n'utilisons pas vos informations pour l'envoi de publicité d'autres sociétés. Avec votre accord, nous nous réservons la possibilité de vous envoyer une newsletter ou une information concernant l'évolution de notre boutique on line, et les activités de notre société. A tout moment vous avez la possibilité dans votre compte privilège de supprimer l'envoi de nos newsletters.

Vous avez également la possibilité de supprimer votre compte privilège par un avis à notre service de vente.

En cas d'oubli de votre mot de passe, notre serveur vous en fait parvenir automatiquement un autre.

Il va de soi que toutes les données utilisées pour exécuter votre commande restent confidentielles et ne sont en aucun cas pas transmises à des tiers.

#### **Article 11 – Sécurité et Protection des données.**

##### **Protection des données**

Pour Fleuriot.ch, l'intégrité de votre sphère privée est une priorité absolue. Nous nous appliquons à vous garantir une protection des données et une sécurité maximale. Fleuriot.ch n'emploie vos données que dans le but de traiter vos commandes. Votre adresse E-mail et vos données personnelles sont traitées confidentiellement et ne sont pas transmises à des tiers. Les mots de passe sont vérifiés par le système en accord avec votre nom d'utilisateur et votre adresse électronique, vous n'obtenez une connexion que s'ils sont concordants.

Les informations concernant votre carte de crédit sont sécurisées par <Saferpay> voir art 5

A la fin du processus de commande, ces données sont directement transmises par un circuit codé à l'office de cartes de crédit et validées chez Fleuriot.

#### **Article 12 – Propriété intellectuelle.**

Tous les éléments du site [www.fleuriot.ch](http://www.fleuriot.ch) sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de Fleuriot Fleurs SA. Personne n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser, ou même utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores.

Tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdit sans un accord écrit express de la direction de Fleuriot Fleurs.

#### **Article 13 – For juridique.**

Nous respectons la législation suisse et l'appliquons dans l'exploitation de notre société.

Le for juridique est à Genève.

Genève le 11 décembre 2006