

Objet et acceptation des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente régissent l'ensemble des commandes passées sur opale-fleurs.fr

Le processus de commande est validé par le paiement en ligne du client

Opale Fleurs se réserve le droit de modifier les conditions générales de vente à tout moment. La version des conditions générales de vente applicables à une commande est celle en vigueur sur opale-fleurs.fr au moment de la confirmation de la commande par le client.

Des conditions spécifiques peuvent être applicables à certains produits. Dans ce cas, le client en est préalablement informé sur le site. Toute commande implique, le cas échéant, l'acceptation des conditions spécifiques applicables.

Produit floraux – valeur indicative des photographies

La confection de chaque création florale dépend des saisons, de la personnalité artistique de chaque fleuriste exécutant, des fleurs et végétaux à sa disposition dont le coût peut varier pour le fleuriste selon la période et la localisation (surtout pour les roses et lors des fêtes à fleurs : St Valentin, Fête des Mères, 1er Mai, Fête des Grands-Mères, Noël, etc.), ainsi que du délai entre le moment de la passation de commande et le moment souhaité de livraison.

Il pourra donc exister des différences par rapport à la photographie d'illustration, mais le produit livré sera de qualité et de valeur équivalente. En cas de différence substantielle, le client en sera informé et il pourra modifier ou annuler sa commande.

Commande

La commande est confirmée par le client après avoir vérifié le détail de la commande et son prix total, et corrigé les éventuelles erreurs. Opale Fleurs s'engage à apporter ses meilleurs soins possibles à la commande confiée par le client. En cas d'indisponibilité de produit après passation d'une commande, le client en sera informé par e-mail ou téléphone, aux coordonnées qu'il aura indiquées lors de la passation de la commande. Il aura le choix entre annuler sa commande et être remboursé, ou remplacer le produit par un produit équivalent proposé par Opale Fleurs le cas échéant, ou modifier sa commande, notamment en ce qui concerne l'adresse ou la date de livraison, ou le choix floral.

Carte message

S'il le souhaite, le client peut saisir un message qui sera remis sur une carte au destinataire par le fleuriste exécutant avec le produit floral commandé.

Demande particulière

S'il le souhaite, le client peut laisser un message concernant une demande particulière dans un champ de texte présent à cet effet. Opale Fleurs s'engage à prendre connaissance de cette demande. Si cette demande nécessite un traitement particulier, Opale Fleurs prendra contact grâce au coordonnée mail ou téléphone, laissé par le client afin de l'informer si cette prestation implique une modification de la tarification.

Prix

Les prix indiqués sont indiqués en Euros, toutes taxes comprises (TTC) au taux de TVA légal en vigueur. Le prix est payé par le client à Opale Fleurs.

Les prix indiqués incluent la confection du produit, les végétaux, les accessoires supplémentaires s'il y en a, la rémunération du fleuriste exécutant et les frais de de livraison. Opale Fleurs se réserve le droit de modifier les prix et/ou les frais de livraison à tout moment. Les prix et

frais de livraison applicables à une commande sont ceux en vigueur au moment de la confirmation de la commande par le client.

Prix des produits floraux

En règle générale, le prix varie en fonction de l'importance du choix floral (bouquet, composition...) et du nombre de tiges.

Il est rappelé que dans tous les cas, la confection de chaque création florale dépend des saisons, de la personnalité artistique de chaque fleuriste exécutant, des fleurs et végétaux à sa disposition et du délai entre la passation de commande et la date de livraison choisie. Il pourra donc exister des différences par rapport à la photographie d'illustration. En cas de différence substantielle, le client en sera informé et il pourra modifier ou annuler sa commande.

Modalités de paiement

Le client doit payer la totalité du prix, incluant les frais de livraison, en Euros, par carte bancaire lors de l'enregistrement de la commande sur opale-fleurs.fr

Dans tous les cas, la commande ne sera traitée qu'après encaissement effectif du prix par Opale Fleurs.

En cas de paiement par carte bancaire, le client doit renseigner le numéro de sa carte bancaire, la date d'expiration et le cryptogramme visuel. Les informations ainsi transmises sont sécurisées et cryptées par le partenaire Banque populaire de l'ouest. Opale Fleurs qui garantit la sécurité et le secret des échanges de données. Si le client ne saisit pas tous les renseignements ou des renseignements inexacts ou abandonne la saisie, ou en cas d'incident de paiement, la commande est automatiquement annulée.

Coordonnées du destinataire et du client

Pour passer une commande sur opale-fleurs.fr, le client doit communiquer le prénom, le nom, l'adresse précise et le numéro de téléphone du destinataire, ainsi que ses propres nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et adresse e-mail.

Opale Fleurs pourra contacter le destinataire ou le client par téléphone pour effectuer la livraison.

Si les informations ainsi communiquées sont inexactes ou incomplètes, et notamment si le numéro indiqué comme étant celui du destinataire est celui du client expéditeur ou d'une autre personne, Opale Fleurs ne pourra être tenue responsable en cas de difficulté de livraison, retard ou non livraison et le client ne pourra prétendre à aucun remboursement ou dommages et intérêts.

Exécution de la commande

Opale Fleurs s'engage à informer le client de tout problème relatif au traitement de la commande et/ou à sa livraison, aux coordonnées qu'il a indiquées lors de la passation de la commande.

Livraison des produits floraux

Absence ou refus du destinataire

Opale Fleurs pourra, selon les circonstances, téléphoner au destinataire ou lui laisser un message téléphonique pour convenir avec lui du moment de la livraison.

En cas d'absence du destinataire, Opale Fleurs laissera un avis de passage avec ses coordonnées informant le destinataire que le produit floral peut être retiré en boutique.

Faute pour le destinataire de se rendre à la boutique du fleuriste exécutant pour y retirer le produit floral, le client et le destinataire ne pourront prétendre à aucun remboursement, ni dommages et intérêts. Il en sera de même si le destinataire se rend à la boutique du fleuriste exécutant après dépassement du temps de conservation du produit floral soit 48 heures pour les fleurs fraîches et végétaux.

Toutefois, une seconde livraison pourra être effectuée par le fleuriste, en accord avec le client, le destinataire et Opale Fleurs, sous réserve des délais de conservation et à condition que le client règle à Opale Fleurs des frais de livraison forfaitaires supplémentaires.

En cas de refus du destinataire de prendre possession du produit floral, la livraison sera réputée réalisée. Le client en sera informé par téléphone ou courrier électronique. Il ne pourra prétendre à aucun remboursement, ni dommages et intérêts à ce titre.

Il est rappelé que la commande est considérée comme « passée » lorsqu'elle est validée par le paiement en ligne.

Les jours de fête à fleurs (notamment St Valentin, Fête des grand-mères, 1er mai, Fête des mères, etc.), compte tenu du nombre important de commandes à traiter par Opale Fleurs, en fonction du moment de la passation de la commande et de l'adresse de livraison souhaitée, les délais de livraison pourraient en être impactés.

Retard de livraison

Opale Fleurs ne peut en aucun cas être tenu responsable d'un retard ou défaut de livraison dû à un cas de force majeure, à un fait imputable au client, tel qu'une négligence ou un manquement du client à ses obligations, notamment coordonnées incomplètes ou imprécises du destinataire ou du client, à un fait imputable au destinataire, notamment absence ou refus du destinataire, ou à fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger au contrat.

Si la livraison est retardée ou entravée en raison d'un fait ou d'une circonstance relevant de la responsabilité du client, tous frais consécutifs à ce retard seront à sa charge.

En cas de retard de livraison, le client doit en informer immédiatement Opale Fleurs

Rétractation – annulation

Annulation ou modification de la commande par le client

En cas d'annulation de la commande par le client, il pourra être remboursé, sauf si le fleuriste exécutant a déjà commencé à réaliser le produit floral commandé ou engagé des frais pour la préparation de la commande (approvisionnement en fleurs spécifiques, contenant, accessoires...). Dans un tel cas, Opale Fleurs pourra conserver tout ou partie du prix versé à titre de dédommagement pour le travail fourni et les frais engagés.

En cas de modification de la commande par le client (choix du produit, adresse ou date de livraison...), un complément de prix pourra lui être demandé si la modification entraîne un surcroît de travail ou des dépenses supplémentaires pour Opale Fleurs.

Toute demande d'annulation ou de modification s'exerce auprès de Opale Fleurs par le biais des informations présente en page de contact sur le site opale-fleurs.fr.

Absence de droit de rétractation pour les produits floraux comportant des fleurs ou des végétaux

Conformément à l'article L121-21-8 4° du Code de la Consommation, les produits comportant des fleurs et des végétaux frais étant, par nature, périssables très rapidement, le droit de rétractation est exclu pour les commandes comportant des fleurs et des végétaux frais passées sur le site opale-fleurs.fr. Il est rappelé que conformément à l'article L 121-21-8 du Code de la consommation, le droit de rétractation est exclu dans les cas suivants : services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du client, avant la fin du délai de 14 jours ; biens ou services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ; biens confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être

réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ; biens qui ont été descellés par le client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ; biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ; enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le client ; fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications.

Réclamation

Délai pour formuler les réclamations

Le client dispose d'un délai de 15 jours suivant la date de livraison effective pour formuler une réclamation auprès de Opale Fleurs sur la page contact de opale-fleurs.fr ou par téléphone ou par mail. Le client peut également formuler sa demande de réclamation par courrier postal à l'adresse suivante : Opale Fleurs – 6 bd du Maréchal Leclerc 35300 Fougères.

Toutefois, en cas de réclamation concernant le produit floral livré, notamment sa qualité, le client doit formuler sa réclamation dans un délai de 48 heures à compter de la livraison au destinataire compte tenu de la nature rapidement périssable du produit.

Au-delà de ces délais, aucune réclamation ne pourra être prise en compte par Opale Fleurs.

Traitement des réclamations

Le client est toujours présumé de bonne foi, néanmoins, il devra expliquer de façon sincère et détaillée sa réclamation, et si possible fournir une photographie du produit dans l'état où il a été livré.

Le traitement des réclamations sera étudié attentivement et dans les meilleurs délais par Opale Fleurs