

**Prénom Nom**

**SOMMAIRE**

[1 Fleurs 3](#_Toc441425253)

[2 Prix 3](#_Toc441425254)

[3 Taxes 3](#_Toc441425255)

[4 Taxe sur la valeur ajoutée 3](#_Toc441425256)

[5 Livraisons en Suisse 3](#_Toc441425257)

[6 Service express RapidesFleurs 4](#_Toc441425258)

[6.1 Heures de commande 4](#_Toc441425259)

[6.2 Service garanti 4](#_Toc441425260)

[6.3 Taxe de service express 4](#_Toc441425261)

[6.4 Impossibilité de remettre l’ordre 4](#_Toc441425262)

[6.5 Exactitude de l’adresse de livraison 5](#_Toc441425263)

[7 Confirmation de commande et de livraison 5](#_Toc441425264)

[8 Roses Fair Trade dotées du label Max Havelaar 5](#_Toc441425265)

[9 Cartes cadeaux RapidesFleurs 6](#_Toc441425266)

[10 Protection des données 6](#_Toc441425267)

[11 Garantie/responsabilité 6](#_Toc441425268)

[12 Droit applicable et for juridique 7](#_Toc441425269)

# Fleurs

Les fleurs sont un produit saisonnier, raison pour laquelle toute la diversité florale existante n’est pas toujours disponible, même pas dans le webshop de **RapidesFleurs**.

Aussi les bouquets photographiés sont-ils adaptés à la saison. En général, l’assortiment est renouvelé six fois par an. **RapidesFleurs** ne saura toutefois garantir la disponibilité, à tout moment, des fleurs prises en photo – en particulier lors des commandes de dernière minute – dans l’ensemble des magasins partenaires de **RapidesFleurs** en Suisse. Il peut donc arriver que la composition réelle du bouquet **RapidesFleurs** soit légèrement différente de celle du bouquet photographié. Mais chaque bouquet **RapidesFleurs** est un chef-d’œuvre en soi. Composé individuellement et au dernier moment sur place, il se rapproche le plus possible, par sa forme et ses couleurs, de la photographie.

# Prix

Le prix des fleurs est naturellement soumis à des fluctuations aussi bien saisonnières que régionales.

Le prix correspondant à la photographie est toujours indiqué pour les produits disponibles dans différentes catégories de prix. Le choix du prix plus bas ou plus élevé modifie la taille du bouquet livré. Mais la forme et la couleur restent identiques.

La transmission de l’ordre et la remise personnelle des fleurs sont facturées comme suit par **RapidesFleurs**.

# Taxes

La taxe de service pour tous les ordres **RapidesFleurs** exécutés en Suisse (exception faite des ordres express, voir ci-dessous) s’élève à CHF 19.80. La livraison est incluse dans la taxe de service.

La taxe de service **RapidesFleurs** pour tous les ordres internationaux s’élève à CHF 24.00. La livraison est incluse dans la valeur des fleurs ou des plantes.

# Taxe sur la valeur ajoutée

Tous les prix des livraisons effectuées en Suisse s’entendent TVA comprise. Les bouquets **RapidesFleurs** destinés à l’étranger sont exonérés de la taxe sur la valeur ajoutée.

# Livraisons en Suisse

En Suisse, il est garanti que toutes les localités sont desservies et que la livraison est effectuée à la date souhaitée. L’exécution des ordres jusqu’à la livraison le jour même est garantie si la commande est passée jusqu’à 15h00 en semaine, (le samedi jusqu’à 13h00). Les livraisons effectuées à une heure précise ne sont garanties qu’en cas de décès ou de mariages (livraisons express: voir ci-après).

# Service express RapidesFleurs

Le service express **RapidesFleurs** est soumis aux règles suivantes:

## Heures de commande

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ordres express  RapidesFleurs** | | |
| **Commandes** | Lundi au vendredi | 8 h à 17 h |
| Samedi | 8 h à 12 h |
| **Livraison** | 90 minutes  dès réception de l’ordre | Vers midi,  livraison vers 14 h 30 |

L’heure de livraison garantie est indiquée dans la confirmation de la commande (sous réserve d’une vérification de la solvabilité).

## Service garanti

Service garanti dans plus de 1000 localités: Le service express **RapidesFleurs** est garanti dans plus de 1000 localités en Suisse. Pour toutes les autres localités, seuls les ordres exécutés conformément aux conditions de livraison habituelles peuvent être acceptés, mais aucun ordre express **RapidesFleurs**.

Bouquets express **RapidesFleurs**: Les bouquets express font l’objet d’un assortiment spécial. Il n’est pas possible de choisir d’autres bouquets dans le cadre d’une livraison express.

## Taxe de service express

La taxe de service express est de CHF 38.00.

Instructions de livraison: Au moins une des deux instructions de livraison suivantes doit être choisie pour chaque ordre express **RapidesFleurs**:

Le bouquet peut être remis à un tiers (p. ex. voisin, réception, etc.) ou

Le bouquet peut être déposé devant la porte.

Si aucune des deux options n’est possible ou souhaitée, le messager **RapidesFleurs** doit laisser un avis de passage.

## Impossibilité de remettre l’ordre

Si le destinataire ne se trouve pas à l’adresse indiquée au moment de la livraison, si le bouquet n’a pas pu être remis à un tiers ou si le bouquet n’a pas pu être déposé devant la porte, le messager **RapidesFleurs** laisse un avis de passage et ramène le bouquet au magasin. Une deuxième livraison ne pourra toutefois plus être effectuée aux conditions valables pour les ordres express ou à une heure précise.

## Exactitude de l’adresse de livraison

Il est dans l’intérêt du client de s’assurer que l’adresse de livraison ainsi que le numéro de téléphone indiqués sont exacts et complets. **RapidesFleurs** ne peut pas être tenue responsable d’éventuels retards ou de non-livraisons découlant de l’indication d’adresses incorrectes ou incomplètes. Afin de nous permettre d’exécuter les ordres dans les délais et sans retard, les quelques informations supplémentaires suivantes seraient les bienvenues:

Pour les livraisons dans les hôpitaux: indication du service et du numéro de chambre.

Pour les livraisons dans les hôtels: indication du nom de la personne y résidant.

La taxe de service est facturée deux fois au client si un ordre ne peut pas être remis parce que l’adresse indiquée est inexacte ou incomplète et qu’une seconde livraison à l’adresse corrigée, dans la même zone de livraison, est devenue nécessaire. Si la deuxième livraison ne peut pas être effectuée dans la même zone de livraison, les frais supplémentaires en découlant peuvent être facturés au client (au maximum la valeur de l’ordre).

# Confirmation de commande et de livraison

Toute commande passée par Internet est confirmée dans les meilleurs délais par e-mail. Cette confirmation fait état du numéro de commande, d’informations sur le produit acheté, du prix d’achat, de la date de livraison, de l’adresse du client et de l’adresse de livraison.

En ce qui concerne les ordres à livrer en Suisse, le client est informé par e-mail du nom du magasin partenaire chargé de l’exécution de son ordre dès que celui-ci a été transmis au partenaire (en général, au plus tôt 7 jours avant la date de livraison). Concernant les ordres à exécuter à l'étranger, nous informons le client de la transmission de son ordre à la Section **RapidesFleurs**-Interflora compétente à l’étranger.

Une confirmation de livraison parvient automatiquement au client pour les ordres à livrer en Suisse. Elle est transmise par e-mail après la remise des fleurs. Si la livraison n’a pas encore pu être effectuée, le client est informé de l’état de livraison par e-mail le jour même.

Le client est prié de contacter le service clientèle si aucune confirmation de commande ou de livraison ne lui est parvenue.

**RapidesFleurs** ne peut pas être tenue responsable des dommages découlant de la saisie incorrecte d’une adresse e-mail par le client ou de l’impossibilité de transmettre les confirmations de commande ou de livraison pour d’autres raisons (filtre spam, mailbox pleine, etc.). Les commandes à double et les fausses livraisons en résultant peuvent être facturées au client.

# Roses Fair Trade dotées du label Max Havelaar

En plus des roses provenant de cultures conventionnelles, **RapidesFleurs** propose également des roses Max Havelaar. Celles-ci sont disponibles chez les partenaires **RapidesFleurs** dans la plupart des localités en Suisse. Le service clientèle informe le client si ces roses ne peuvent pas être fournies. Au cas où il serait impossible de joindre le client, **RapidesFleurs** se permettra d’exécuter la commande en utilisant des roses provenant d’une culture conventionnelle, et ce dans le délai fixé et conformément au prix indiqué.

# Cartes cadeaux RapidesFleurs

Les cartes cadeaux **RapidesFleurs** sont disponibles et utilisables dans les magasins partenaires **RapidesFleurs** en Suisse ainsi que sur Internet. Les cartes cadeaux **RapidesFleurs** sont valables 2 ans à partir de la date d’activation. Le crédit disponible sur la carte cadeau ne peut pas être versé en espèces, même partiellement. **RapidesFleurs** décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou d’endommagement de la carte cadeau.

# Protection des données

**RapidesFleurs** garantit un maximum de sécurité dans la protection des données de ses clients. Les données personnelles du client sont utilisées uniquement dans le but de traiter sa commande. L’adresse ainsi que les données personnelles sont bien sûr traitées confidentiellement et sont uniquement utilisées dans le cadre de l’exécution de l’ordre et dans le respect des dispositions légales relatives à la protection des données.

Dans le webshop de **RapidesFleurs**, la commande se fait à l’aide d’un formulaire de commande. Les informations fournies sont utilisées pour la livraison des fleurs, pour la confirmation de la commande et de la livraison, respectivement pour l’établissement de la facture et pour demander des renseignements complémentaires au client.

La réglementation des droits d’accès aux données d’inscription du client incombe au client. Elle est soumise à son devoir de diligence. **RapidesFleurs** ne peut pas être tenue responsable des dommages pouvant être causés par l’accès de personnes non autorisées aux informations fournies par le client dans le cadre de la passation de l’ordre.

Le webshop de **RapidesFleurs** satisfait aux exigences de conformité posées par les émetteurs de carte de crédit. **RapidesFleurs** même n’enregistre à aucun moment les données relatives à la carte de crédit du client.

Si le client choisit le mode de paiement «facture», **RapidesFleurs** se réserve le droit de vérifier sa solvabilité auprès d’un bureau de recouvrement. Pour ce faire, seuls le prénom, le nom et l’adresse seront transmis. **RapidesFleurs** se réserve aussi le droit de faire appel à un service de recouvrement si une facture n’est pas payée dans les délais. De plus, **RapidesFleurs** s’engage à ne pas communiquer à d’autres fins les données personnelles du client qui seront traitées absolument confidentiellement conformément à la loi sur la protection des données. Les factures sont payables à 10 jours. En cas de retard de paiement, **RapidesFleurs** est en droit de percevoir une taxe de traitement pouvant aller jusqu’à CHF 20.00.

# Garantie/responsabilité

**RapidesFleurs** répond uniquement des dommages directs et uniquement si le client peut démontrer qu'ils ont été causés par une faute grave ou volontairement par **RapidesFleurs**, des auxiliaires ou des tiers mandatés par **RapidesFleurs**. Dans tous les cas, la responsabilité est limitée au montant de l’ordre.

# Droit applicable et for juridique

Le contrat est exclusivement régi par le droit suisse applicable.

Le for juridique est le siège social de **RapidesFleurs**, Wangen bei Dübendorf.