

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Identification du vendeur

Le site www.confiserieflorian.com (ci-après dénommé le « Site ») est un site de commerce électronique de produits de bouche, en particulier de confiserie et de chocolats (ci-après dénommés les « Produits »). Il est édité et exploité par la société par actions simplifiées FLORIAN SAS (ci-après dénommé le « Vendeur » ou « Confiserie Florian »), spécialisée dans le secteur d'activité de la fabrication de cacao, chocolat et de produits de confiserie et au capital de 38 112,00 €, dont le siège social est au 14 Quai Papacino 06300 Nice, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Nice sous le numéro 501 621 395.

Article 1 Objet & acceptation des CGV

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») ont pour objet, d'une part, de définir le fonctionnement du Site et, d'autre part, de définir les droits et les obligations nés de la vente en ligne des Produits proposés sur le Site entre le Vendeur et tout utilisateur du Site effectuant un achat (ci-après désigné « le Client »).

Les services de commerce en ligne du Site s'adressent exclusivement à une clientèle de particuliers consommateurs ou non professionnels pour leur usage propre (ou pour des cadeaux dans le cercle de famille et de proches).

Aux fins des présentes, il est convenu que le client désignant les personnes non professionnelles naviguant et/ou commandant sur le Site et le Vendeur seront collectivement dénommées les « Parties ».

Les CGV s'appliquent, sans restriction, à l'ensemble des ventes conclues entre le Client et le Vendeur via le Site.

Ainsi, en acceptant les présentes CGV avant de confirmer sa commande, le Client déclare être en pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV et que son achat de Produits sur le Site est sans rapport direct avec une activité professionnelle et est limité à une utilisation strictement personnelle.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGV et les avoir acceptées, sans réserve, en cochant la case prévue à cet effet avant la validation de sa commande. L'adhésion pleine et entière aux CGV, développées ci-dessous, est nécessaire et indispensable pour pouvoir passer une commande.

Ces CGV prévalent sur tout autre document, sauf dérogation préalable ou conditions particulières expressément consenties par écrit par le Vendeur, et sont accessibles à tout moment sur le Site. Celles-ci pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur sur le Site à la date de passation de la

commande. Toute mise à jour fera l'objet d'une notification préalable et spécifique sur le Site.

Le Client peut télécharger les CGV [en cliquant ici](#).

Article 2 Produits

Les Produits proposés à la vente par Confiserie Florian sont ceux affichés sur le Site, au jour de la consultation du Site par le Client. Confiserie Florian met le plus grand soin dans la présentation de ses Produits notamment sur son Site Internet.

Confiserie Florian accepte des commandes passées pour la France, les pays de l'Union Européenne (UE) ainsi que pour les pays hors UE.

La date limite d'utilisation optimale (DLUO) des Produits est indiquée sur chaque produit.

Conformément à l'art. L.111-1 du Code de la Consommation, tout Produit proposé à la vente sur le Site fait l'objet d'une description de ses propriétés et caractéristiques essentielles sur la page du Site consacrée au Produit afin que le Client puisse en prendre connaissance. Il lui est recommandé de s'y reporter avant de commander.

Indisponibilité & erreurs

Des erreurs sur les prix ou la disponibilité des produits peuvent survenir pour des problématiques de désynchronisation de la mise à jour des flux et en raison d'erreurs humaines.

Dès lors, en cas de rupture de stock d'un Produit après la confirmation finale de la commande passée par le Client ou dans l'éventualité d'une erreur de prix, Confiserie Florian prendra contact avec le Client, par courrier électronique, servicevpc@confiserieflorian.com ou par téléphone pour l'informer des Produits indisponibles ou dont l'envoi sera différé et dans ce cas, le délai d'expédition estimatif.

Deux choix s'offriront alors au Client, à savoir :

1/ être livré d'une commande partielle ou

2/ annuler la totalité de sa commande.

Le Client dispose de deux (2) jours ouvrés à compter de la réception du courrier électronique d'information envoyé par le Vendeur pour confirmer, via la procédure proposée par Confiserie Florian, l'annulation de la totalité de la commande ou l'envoi de la commande partielle.

Si aucune réponse du Client n'a été adressée à la Confiserie Florian dans un délai de deux (2) jours ouvrés, la commande partielle sera alors expédiée et livrée au Client. La

portion du prix correspondant au(x) Produit(s) non disponible(s) ou dont le prix a fait l'objet d'une erreur est alors remboursée au Client, dans un délai maximum de quatorze (14) jours ouvrés à compter de la notification d'indisponibilité adressée au Client, selon le mode de paiement utilisé par le Client.

Dans le cas où le Client demande l'annulation de l'ensemble de sa commande, Confiserie Florian s'engage à rembourser au client la somme versée par celui-ci selon le mode de paiement utilisé par le Client, dans un délai maximum de quatorze (14) jours ouvrés à compter de la date de réception de sa demande.

Article 3 Prix

Les prix des Produits indiqués sur notre site sont exprimés en Euros. Le prix indiqué sur les fiches produit ne comprend pas le transport et les frais de livraison qui sont facturés en supplément et calculés préalablement à la validation de la commande.

Le prix indiqué dans la confirmation de commande est le prix définitif, exprimé toutes taxes comprises et incluant la TVA applicable au jour de la commande pour la France et les pays de l'Union Européenne. Ce prix comprend le prix des produits, les frais de manutention, d'emballage et de conservation des produits, les frais de transport et de mise en service.

Si le taux de TVA venait à être modifié, en hausse ou en baisse, ce changement pourrait être répercuté sur le prix des articles.

Toute expédition hors de France et de l'Union Européenne est facturée après déduction de la TVA. Des droits de douanes ou autres taxes locales ou droit d'importation sont susceptibles d'être exigibles. Ces droits et sommes sont à la charge du Client ; ils lui seront indiqués le cas échéant, au moment de la livraison et seront payables directement au transporteur.

Nos prix sont modifiables à tout moment sans préavis sachant toutefois que les Produits commandés seront facturés sur la base du prix en vigueur au moment où le Client règle sa commande sous réserve de disponibilité du Produit sélectionné.

Les offres promotionnelles du Site sont exclusives et propres au Site. Elles s'appliquent à toute commande passée pendant la durée de promotion inscrite sur le Site, dans la limite des stocks disponibles. Ces offres ne sont pas cumulables avec d'éventuelles promotions accordées sous forme de bon de réduction.

Article 4 Commande

4.1 Navigation à l'intérieur du site

Le Client peut naviguer sur le Site librement, sans obligation d'achat. Il lui appartient de vérifier qu'il utilise un navigateur acceptant les cookies nécessaires au bon fonctionnement du site.

Sur le Site pour commander des produits, le Client parcourt le catalogue en ligne.

Toute commande passée sur le Site constitue un contrat conclu à distance entre le Client et Confiserie Florian. Il est prévu de convention expresse entre le Vendeur et le Client que les courriers électroniques font foi entre les Parties de même que les enregistrements automatiques utilisés sur le Site, notamment quant à la nature et à la date de la commande.

Le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations saisies par ses soins (notamment son adresse e-mail et ses coordonnées de livraison) et est invité à les vérifier avant de les enregistrer. Le Client est aussi informé qu'il est totalement responsable de ses identifiants, qu'il doit les garder secrets et ne pas les communiquer à un tiers. Ainsi, il accepte que la saisie sur le Site de ses identifiants vaille preuve de son identité.

Les systèmes d'enregistrement automatiques sont considérés comme valant preuve, de la nature, du contenu et de la date de la commande.

4.2 Passation de la commande

Au cours de la navigation sur le Site, si le Client souhaite enregistrer une commande, il lui suffit de sélectionner les Produits objets de la commande et les quantités souhaitées et de cliquer sur l'icône d'ajout au panier d'achat.

Le Client peut à tout moment accéder au contenu de son panier avant la confirmation de la commande, pour procéder le cas échéant, à toute modification de son choix (notamment : suppression du ou des produit(s) sélectionné(s) ou annulation de la commande, en cliquant sur l'icône de la corbeille en haut, à droite de l'écran ; modification de la quantité du ou des produit(s) sélectionné(s), en cliquant sur les symboles moins (-) ou plus (+) ; ajout d'autres produits sur le bouton CONTINUER MES ACHATS.

Confiserie Florian se réserve le droit de refuser :

les commandes d'un montant total supérieur à 1500 euros ou comprenant plus de 50 Produits d'une même référence par commande

toute commande d'un client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou pour tout autre motif relatif au caractère anormal de la commande, à la discrétion de Confiserie Florian.

Si la liste qui lui est présentée correspond bien aux Produits qu'il a choisi, le Client peut valider sa commande via le bouton prévu à cet effet : « PROCEDER AU PAIEMENT ».

Le Client pourra également ajouter un code de réduction, le cas échéant.

Le Client devra alors s'identifier soit, s'il possède déjà un compte client, en saisissant son adresse électronique ainsi que son mot de passe et en cliquant sur « SE CONNECTER », soit, s'il est un nouveau client, en cliquant sur le bouton « CREER UN COMPTE » et en remplissant le formulaire de renseignements avec son titre, nom, prénom, sa date de naissance (facultative – pour l'envoi d'offres personnalisées), adresse électronique et en choisissant son mot de passe. Le Client aura ensuite à nouveau accès à son panier. En cliquant sur le bouton « PROCEDER AU PAIEMENT », il pourra saisir son contact et son adresse postale de livraison ainsi qu'indiquer son choix de livraison.

Le Client pourra en plus ajouter des commentaires concernant sa commande dans l'encadré prévu à cet effet « Commentaire de votre commande ».

Ces commentaires n'ont pas de valeur exécutoire qui permettrait au Client d'exiger une quelconque compensation, leur exécution relevant de la seule discrétion du Vendeur.

4.3 Poursuite et validation de la commande

Afin de poursuivre son acte de commande, le Client clique sur le bouton « PROCEDER AU PAIEMENT » permettant d'accéder au paiement.

Le Client choisit ensuite son mode de paiement selon les solutions de paiement sécurisé présentées à l'article 5 ci-dessous. Le prix est payable comptant et en totalité au moment de la validation de la commande.

Le Client accepte irrévocablement et sans réserve les présentes CGV stipulant les conditions de la commande en cochant la case prévue à cet effet. Le Client coche ensuite le bouton « OUI, JE CONFIRME MON PAIEMENT », lui permettant de payer sa commande.

4.4 Confirmation de la commande

Une fois la commande et le paiement validés, un accusé de réception de la commande sur lequel figurera le numéro de la commande et, pour rappel, le montant total correspondant à la commande est envoyé par courrier électronique par Confiserie Florian à l'adresse électronique fournie par le Client.

Cet e-mail contiendra également les présentes CGV et un formulaire type de rétractation permettant au Client de faire valoir ce droit si besoin était.

La vente ne sera conclue qu'à compter de la confirmation de la commande. Une fois confirmée, la commande est alors prise en charge par le Service Client que le Client peut contacter pour toute information complémentaire aux coordonnées suivantes :

Par courrier :

Confiserie Florian, Service Vente Par Correspondance

Le Pont du Loup, 06140 Tourrettes sur Loup.

Par téléphone au 04 93 59 41 22 ou 04 93 59 41 27

Par e-mail : servicevpc@confiserieflorian.com

Les informations énoncées par le Client, lors de la prise de commande engagent celui-ci : en cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, Confiserie Florian ne saurait être tenue responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait être de livrer le produit.

Article 5 Paiement sécurisé

Le prix facturé au client est le prix indiqué sur la confirmation de commande adressée par Confiserie Florian.

Le paiement s'effectue toujours à la commande avant expédition des marchandises. Aucun escompte pour paiement anticipé n'est accordé.

Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en euros.

Attention, dans le cas où le règlement n'est pas égal au montant total de la commande, seuls les Produits payés seront expédiés.

Le paiement s'effectue par carte bancaire:

Le paiement en ligne par carte bancaire

Le Client peut régler sa commande directement sur notre boutique en ligne avec carte bancaire CB, (Mastercard, Visa ou American Express).

Lors de la phase finale de validation de commande, le Client indique le numéro de sa carte bancaire ainsi que sa date de validité et le cryptogramme situé au dos de la carte (3 derniers chiffres situés sur le panneau de signature). Aucune de ces informations ne transite en clair sur Internet.

La commande validée par le Client ne sera considérée effective que lorsque les centres de paiement bancaire concernés auront donné leur accord. En cas de refus des dits centres, la commande sera automatiquement annulée et le client prévenu par courrier électronique.

Article 6 livraison – Frais, délais et modalités

Une participation aux frais d'emballage, d'assurance et d'envoi est demandée pour chaque commande et est comprise dans les frais de livraison indiqués avant la validation de la commande par le Client.

Le Client a le choix entre une livraison :

à domicile, via Colissimo, pour un montant de 7.50€ pour la France

en boutique. En semaine, les commandes sont prêtes en 48H. Le Client dispose de 7 jours pour retirer ses achats.

Pour les livraisons UE ou hors UE, le montant des frais de livraison varie en fonction des produits constituant la commande et du poids de chaque colissimo.

Pour un meilleur service, le Client peut indiquer au Vendeur le jour et l'heure où il souhaite se rendre dans les boutiques Confiserie Florian, ou tout autre commentaire, question ou demande, dans la case « Commentaire de votre commande » située à la fin et prévue à cet effet.

La livraison en France Métropolitaine est actuellement offerte à partir de 89€ d'achats TTC. La Confiserie Florian se réserve le droit de faire évoluer cette politique commerciale à tout moment.

L'adresse de livraison prise en compte est celle indiquée par les soins du Client au moment de sa commande.

La livraison est effectuée en fonction du mode de livraison choisi lors du processus de commande en ligne.

Une fois la commande traitée et préparée, elle est expédiée à l'adresse postale de livraison renseignée par le Client lors de la commande et acheminée par le Transporteur ou en attente de retrait dans la boutique choisie par le Client.

En tout état de cause, la commande est exécutée dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrés à compter du jour de passation de la commande par le Client.

En cas d'allongement prévisible du délai d'expédition, Confiserie Florian s'engage à en informer Le Client dès que possible et par tout moyen afin que celui-ci puisse alors choisir du maintien ou de l'annulation totale ou partielle de sa commande.

Faute de livraison à l'expiration de ce délai de 30 jours, le Client doit en informer au plus vite le Service Client de Confiserie Florian par courrier électronique à l'adresse électronique suivante servicevpc@confiserieflorian.com

ou par téléphone au [04 93 59 41 22](tel:0493594122) ou [04 93 59 41 27](tel:0493594127) afin que Confiserie Florian puisse effectuer une enquête auprès du Transporteur.

La durée d'une enquête est aléatoire, Confiserie Florian ne maîtrisant pas sa réalisation. Si au cours de cette enquête la commande est retrouvée, elle sera immédiatement réacheminée au lieu de livraison désigné dans la commande. Si à l'issue de cette enquête la perte de la commande est confirmée, Confiserie Florian effectuera, à ses frais, une réexpédition du ou des Produit(s) ou en cas d'indisponibilité définitive, remboursera le Client des sommes encaissées sur le compte bancaire débité lors de la commande.

A défaut de livraison dans le délai précité, le Client dispose également du droit de demander la résolution de la vente dans les conditions des articles L.138-2 et L.138-3 du Code de la consommation. Les sommes versées par le Client lui seront alors

remboursées au plus tard dans les quatorze (14) jours ouvrés qui suivent la dénonciation de la vente, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

Confiserie Florian ne saurait être mise en cause et tenue pour responsable des conséquences de tout événement échappant à sa volonté.

Dès réception de la commande, le Client devra vérifier la conformité des Produits. Toute anomalie concernant la livraison (Produit manquant ou cassé, colis endommagé, ...) devra être signalée par le Client sur le récépissé présenté par le Transporteur au moment de la remise du colis et devra impérativement être notifiée, le jour même de la réception ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la réception, au Service Client, par courrier électronique adressé à servicevpc@confiserieflorian.com ou par téléphone au 04 93 59 41 22 ou 04 93 59 41 27. Passé ce délai, toute réclamation sera rejetée et Confiserie Florian sera déchargée de toute responsabilité.

Article 7 Droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L221-28 du code de la consommation, pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé, le droit de rétractation ne peut être exercé dès lors que les produits qui ont été livrés ont été descellés par le Client, de sorte qu'ils ne pourront pas être renvoyés (à l'exception des produits non conformes à l'usage attendu et à la description du Vendeur ou défectueux auquel cas le Client pourra activer les mécanismes des garanties listées à l'article 8).

Par ailleurs, pour les chocolats, étant des biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement, le délai de rétractation ne s'applique pas.

Pour tous les autres produits, conformément aux dispositions de l'article L221-18 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de réflexion de quatorze (14) jours ouvrés, à compter du lendemain de la réception de l'intégralité de la commande ou en cas de livraison échelonnée, à compter du lendemain de la réception du dernier article commandé, pour faire part de sa volonté de se rétracter sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour qui sont à sa charge. Quand le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'au prochain jour ouvrable.

Pour exercer ce droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple lettre envoyée par la Poste ou courrier électronique à servicevpc@confiserieflorian.com). Le Client peut également utiliser à cet effet le modèle de formulaire de rétractation type téléchargeable ici, mais ce n'est pas obligatoire, et l'envoyer au Service Livraisons et Retours, Confiserie Florian à l'adresse suivante Confiserie Florian – Le Pont du Loup – 06140 Tourrettes-sur-Loup. Confiserie Florian accuse réception de cette demande via l'envoi d'un courrier électronique ou d'une lettre.

Le Client dispose alors d'un nouveau délai de quatorze (14) jours ouvrés à compter de la notification à Confiserie Florian de sa décision de rétractation pour réexpédier au Service Livraisons et Retours, Confiserie Florian à l'adresse suivante, Confiserie Florian – Le Pont du Loup – 06140 Tourrettes-sur-Loup, le(s) Produit(s) complet(s), intact, non

utilisé(s), dans son (leur) conditionnement d'origine intact et accompagné(s) de la facture. Le retour se fait aux frais et risques du Client selon le mode d'envoi initial. Confiserie Florian suggère toutefois au Client d'effectuer le retour de ses produits par envoi recommandé ou muni d'une assurance complémentaire, lui garantissant, le cas échéant, l'indemnisation des produits à hauteur de leur valeur marchande réelle en cas de spoliation ou de perte de cette marchandise

En cas de dommage porté au produit résultant de mauvaises manipulations du Client, sa responsabilité peut être engagée. Aucun bien ne peut être renvoyé à Confiserie Florian sans son information préalable et sans le respect de ses instructions de réexpédition. Les produits ne répondant pas à ces conditions ne seront pas repris.

A défaut du renvoi du(es) Produit(s) dans le délai imparti, la commande est réputée définitivement acceptée et aucun remboursement ne pourra intervenir, à l'exception des cas prévus dans les présentes CGV.

Confiserie Florian s'engage à rembourser le Client de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans le délai maximum de quatorze (14) jours ouvrés suivant la rétractation. Ce remboursement pourra être différé jusqu'à réception des produits retournés.

Les frais d'envoi initial de livraison sont inclus dans le remboursement. Les frais de retour du bien demeurent en revanche à la charge du Client.

Si le Client souhaite connaître les mentions d'étiquetage relatives aux produits, il peut contacter le Vendeur par courrier ou par téléphone au 04 93 59 41 22 ou 04 93 59 41 27. Sur justificatif, les frais liés à cette demande lui seront remboursés.

Article 8 Garanties applicables aux produits

Les Produits vendus sur le Site sont conformes à la réglementation française en vigueur et ont des performances compatibles avec des usages non professionnels.

Les Produits fournis par Confiserie Florian bénéficient de plein droit, indépendamment du droit de rétractation, de la garantie légale de conformité de vingt-quatre (24) mois prévue aux articles L. 217-4 à L. 217-20 du Code de la consommation, pour les produits apparemment défectueux, abîmés, endommagés ou ne correspondant pas à la commande, et de la garantie légale des vices cachés prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil, qui est limitée à 2 (deux) ans après l'achat, pour les défauts de matière, de conception ou de fabrication affectant les Produits livrés et les rendant impropres à leur utilisation.

Au titre de ces garanties, Confiserie Florian s'engage, au choix du Client, à le rembourser ou à échanger les Produits défectueux ou ne correspondant pas à sa commande.

<p>« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.</p> <p>« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.</p> <p>« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.</p> <p>« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement</p>

du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 241-5 du code de la consommation](#)).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

Principaux textes de loi concernant les garanties ci-dessus :

Article L217-4 code de la consommation

« *Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :*

- 1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;*
- 2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;*
- 3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;*
- 4° Il est mis à jour conformément au contrat. »*

Article L217-5 code de la consommation

« *I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :*

- 1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;*
- 2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;*
- 3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;*

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.
II. -Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III. -Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat. »

Article 1641 code civil

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1648 al 1er code civil

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

Article 9 Données personnelles

La société Florian est amenée à traiter certaines données à caractère personnel relatives aux utilisateurs du Site.

Conformément au RGPD (Règlement général sur la protection des données) du 25 Mai 2018, et à la Loi Informatique et n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n°2022-52 du 24 janvier 2022, nous vous invitons, pour plus d'information sur le traitement de vos données personnelles collectées sur le Site, à prendre connaissance de notre Politique de confidentialité vers ce lien [mentions légales](#) .

A noter que, conformément à l'article L223.2 du code de la consommation, le Client peut exercer son droit d'inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr>.

ARTICLE 10 STIPULATIONS DIVERSES

10.1 Force majeure

La responsabilité de Confiserie Florian ne pourra être engagée en cas de survenance d'un évènement de force majeure.

Le Client ne pourra prétendre à des dommages et intérêts dans ce cas.

Sera considéré comme cas de force majeure tout évènement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté de Confiserie Florian tel que grève des transports et des services postaux, intempéries, catastrophe naturelle, guerres, émeutes et tous évènements remplissant les critères fixés par la jurisprudence de la Cour de cassation et la législation.

La Partie invoquant un évènement constitutif de force majeure devra en aviser l'autre Partie dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la survenance ou la menace de cet évènement. Les Parties conviennent qu'elles devront se concerter dans les meilleurs délais afin de déterminer ensemble des modalités d'exécution de la commande pendant la durée du cas de force majeure.

10.2 Non-validité partielle d'une clause

L'annulation d'une des clauses des CGV, pour quelque raison que ce soit, ne saurait les affecter en intégralité ; les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

10.3 Intégralité du contrat

Les présentes CGV et le récapitulatif de commande transmis au Client forment un ensemble contractuel et constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenues entre les Parties. En cas de contradiction entre ces documents, les CGV prévaudront.

10.4 Propriété intellectuelle

L'accès au Site confère au Client un droit d'usage privé et non exclusif du Site.

L'ensemble de ce site est régi par la législation française et internationale sur la propriété intellectuelle (droits d'auteur, dessins & modèles, brevets, etc.), aussi bien en ce qui concerne sa forme (choix, plan, disposition des matières, moyens d'accès aux données, organisation des données...), qu'en ce qui concerne chacun des éléments de son contenu (textes, photographies, illustrations, logo, icônes, fichiers disponibles en téléchargement, clips vidéos ou sonores, etc.), droit privatif dont l'usage est réservé à Confiserie Florian.

Ces contenus, figurant sur les pages de ce site, sont la propriété exclusive de Confiserie Florian. Toute reproduction, représentation, diffusion ou rediffusion, en tout ou partie, du contenu de ce site sur quelque support ou par tout procédé que ce soit de même que toute vente, revente, retransmission ou mise à disposition de tiers de quelque manière que ce soit sont interdites, sauf autorisation préalable et expresse de Confiserie Florian. Le non-respect de cette interdiction constitue une contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale de son auteur.

La reproduction et/ou la représentation de ces éléments n'est autorisée qu'à des fins d'information pour un usage strictement personnel et privé.

Toutefois, les liaisons du type hypertextes vers le site sont autorisées sans demande spécifique et sans engager la responsabilité de Confiserie Florian de quelque manière que ce soit.

10.5 Loi applicable – Médiation - Jurisdiction compétente

Les présentes CGV sont modifiables à tout moment. Les nouvelles Conditions Générales de Vente seront applicables aux seules ventes réalisées postérieurement à la modification.

Les présentes CGV et la vente de Produits de Confiserie Florian sont soumises au droit français et plus particulièrement, au Code de la consommation, quel que soit le pays de résidence du Client et le lieu de passation de la commande.

En cas de difficultés dans l'application du présent contrat, conformément à l'article L. 612-1 du code de la consommation et sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, le consommateur doit pouvoir recourir gratuitement, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel, au service de médiation SAS Médiation Solution dont relève le vendeur, enregistré sous le numéro 70357/RV/2307 :

- Par voie électronique : contact@sasmediationsolution-conso.fr

- Par voie postale :

Sas Médiation Solution

222 chemin de la bergerie

01800 Saint Jean de Niost

Tel. 04 82 53 93 06

- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « **Saisir le médiateur** » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr/>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- le nom et l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné,
- un exposé succinct des faits. Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi,
- copie de la réclamation préalable,
- tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.).

Le Client a donc la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable notamment avec l'aide d'une association professionnelle de la branche, d'une association de consommateurs, ou de tout autre conseil de son choix.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielle existante ou à tout mode alternatif de règlement des différends en cas de contestation, comme la plateforme européenne de RLL : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>.

Il est rappelé que la recherche de la solution amiable n'interrompt pas le "bref délai" de la garantie légale, ni la durée de la garantie contractuelle. Il est rappelé qu'en règle générale et sous réserve de l'appréciation des Tribunaux, le respect des dispositions des présentes CGV relatives à la garantie contractuelle suppose que le client honore ses engagements financiers envers le Vendeur.

Tout litige relatif aux présentes CGV ou aux opérations de vente conclues en application des présentes sera, même en cas de pluralité de défendeurs, de la compétence exclusive des tribunaux français compétents en application des règles édictées par le Code de procédure civile français, soit celui du lieu où demeurerait le Client au moment de la Commande ou celui du lieu de la survenance du fait dommageable.

ARTICLE 11 INFORMATION PRECONTRACTUELLE ET ACCEPTATION DU CLIENT

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la validation de sa commande, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L.111-1 à L.111-7 du Code de la consommation, en particulier : les caractéristiques essentielles des Produits, le prix des Produits et des frais annexes (livraison, etc.), les délais de livraison, l'identité du vendeur, les modes de paiements et de livraison, les garanties légales et contractuelles et leurs modalités de mise en œuvre et le droit de rétractation.

Dernière mise à jour : 21/03/2024.

Copyright © Confiserie Florian 2023

[Formulaire de rétractation](#)

A imprimer et à renvoyer dûment rempli et affranchi dans le délai légal (voir conditions générales de vente)

A renvoyer à :

CONFISERIE FLORIAN

Service Vente par Correspondance

Le Pont du Loup

06140 TOURRETTES SUR LOUP

France