

Conditions générales de vente

Version du 20 septembre 2026

1. OBJET ET ACCEPTATION

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») régissent les ventes conclues sur le site leffleuriste.ma (le « Site ») entre la société **Trois Fleurs de Rêves**, qui exploite le Site sous le nom commercial **Le Fleuriste Paris** (le « Vendeur »), et toute personne qui y passe commande (le « Client »), qu'elle agisse en qualité de consommateur ou de professionnel.

Elles s'appliquent à l'ensemble des produits et services proposés sur le Site : bouquets et compositions florales, accessoires, box, abonnements et prestations professionnelles.

Les CGV sont accessibles à tout moment sur le Site et peuvent être téléchargées au format PDF (rubrique 14). Le Client déclare en avoir pris connaissance et les accepter avant de valider sa commande. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande ; le Vendeur peut les modifier à tout moment, sans effet sur les commandes déjà passées.

Si l'une des clauses des présentes venait à être déclarée nulle, les autres clauses conserveraient leur plein effet.

2. VENDEUR ET MENTIONS LÉGALES

Trois Fleurs de Rêves, société par actions simplifiée au capital de 2 000 €

Siège social : 35 avenue Gambetta, 94600 Choisy-le-Roi, France

RCS Créteil 849 700 604 — SIRET 849 700 604 00010

N° de TVA intracommunautaire : FR24 849 700 604

Code APE 47.76Z — commerce de détail de fleurs, plantes et graines

Nom commercial du Site : Le Fleuriste Paris — enseigne : Michel-Danièle Fleurs

Représentée par Fazia Mazrou, en qualité de président, directeur de la publication du Site

Service client : contact@leffleuriste.online — 01 48 53 91 72. Le Vendeur répond aux demandes reçues par e-mail sous deux jours ouvrés.

Hébergement du Site : les pages du Site sont hébergées sur l'infrastructure de Hetzner Online GmbH, Industriestr. 25, 91710 Gunzenhausen, Allemagne (hetzner.com). La boutique en ligne, les comptes clients et les commandes sont gérés par la solution Reflow (reflowhq.com) ; les paiements sont traités par Stripe Payments Europe Ltd.

3. PRODUITS

Les produits sont décrits sur le Site avec la plus grande exactitude possible. Les photographies illustrent le style et l'esprit d'une composition ; elles ne sont pas contractuelles.

Les fleurs sont des produits naturels et vivants. Selon les arrivages et la saison, certaines variétés, couleurs ou tailles peuvent varier. Le Vendeur peut alors remplacer une fleur par une autre de qualité, de couleur et de valeur au moins équivalentes, en respectant le style du bouquet commandé.

Certaines compositions ne sont proposées qu'à certaines périodes de l'année ; leur disponibilité est indiquée sur leur fiche. Les offres sont valables dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité constatée après la commande, le Vendeur en informe le Client et lui propose un produit équivalent ou le remboursement.

Boissons alcoolisées. La vente d'alcool aux mineurs de moins de dix-huit ans est interdite (article L3342-1 du code de la santé publique). En commandant une boisson alcoolisée, le Client certifie avoir au moins dix-huit ans. La personne qui réceptionne la commande peut être invitée à justifier de son âge ; à défaut, la boisson ne lui est pas remise et le Client en est informé. L'abus d'alcool est dangereux pour la santé, à consommer avec modération.

4. PRIX

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises, sur la base des taux de TVA en vigueur à la date de la commande : 10 % pour les fleurs et compositions florales, 20 % pour les accessoires, les box, les prestations et la livraison.

Les frais de livraison s'ajoutent au prix des produits. Leur montant dépend de l'adresse et du mode de livraison choisis ; il est affiché avant la validation du paiement, dans le récapitulatif de la commande.

Le Vendeur peut modifier ses prix à tout moment. Le prix applicable est celui affiché au moment de la validation de la commande. En cas d'erreur manifeste d'affichage — prix dérisoire ou sans rapport avec la valeur du produit — le Vendeur peut annuler la commande et rembourser alors intégralement le Client.

5. COMMANDE ET COMPTE CLIENT

Pour commander, le Client :

- compose sa commande : bouquet et format, accessoires, box ;
- touche « Valider la commande » ;
- se connecte à son compte client, en crée un, ou poursuit sans compte ;
- renseigne ses coordonnées, celles du destinataire et le mode de livraison ;
- vérifie le récapitulatif, accepte les présentes CGV et procède au paiement.

La commande sans compte reste possible : le Client renseigne alors ses nom, prénom, adresse électronique et numéro de téléphone, nécessaires au traitement et à la livraison. La création d'un compte permet de suivre ses commandes, de conserver ses adresses et de gérer ses abonnements ; elle est obligatoire pour souscrire un abonnement.

Le contrat est conclu à la confirmation du paiement. Un e-mail récapitulant la commande est adressé au Client à cette adresse. Le Client s'engage à fournir des informations exactes et à préserver la confidentialité de ses identifiants.

Le Vendeur peut refuser ou annuler une commande en cas de litige de paiement antérieur, de commande manifestement anormale ou frauduleuse, ou d'indisponibilité durable d'un produit. Toute somme déjà versée est alors intégralement remboursée.

6. PAIEMENT

Le paiement s'effectue en ligne par carte bancaire, Apple Pay ou Google Pay, par l'intermédiaire du prestataire de paiement Stripe Payments Europe Ltd. Les données bancaires sont saisies sur les serveurs sécurisés de Stripe : le Vendeur n'y a jamais accès et n'en conserve aucune.

Le montant de la commande est débité à sa validation. Lorsque le retrait en boutique est choisi et que cette option est proposée, le règlement peut intervenir lors du retrait.

La commande n'est traitée qu'après encaissement effectif. En cas de refus de paiement par l'établissement bancaire, la commande est automatiquement annulée.

Le Vendeur adresse au Client, par e-mail, la confirmation détaillée de sa commande. Une facture est établie pour toute commande professionnelle et, pour les autres commandes, sur simple demande adressée à contact@leflleuriste.online.

7. LIVRAISON ET RETRAIT

Le Client choisit, lors de la commande, entre le retrait en boutique, au 35 avenue Gambetta à Choisy-le-Roi, et la livraison à l'adresse de son choix. Les zones desservies, les créneaux disponibles et les frais correspondants sont affichés avant la validation du paiement ; pour le retrait, les horaires sont rappelés dans l'e-mail de confirmation.

Le Client indique une adresse complète et exacte, ainsi que le nom et le numéro de téléphone du destinataire. Ces informations conditionnent la bonne exécution de la livraison : le Vendeur ne peut être tenu responsable d'une livraison impossible ou retardée du fait de coordonnées erronées ou incomplètes.

En cas d'absence du destinataire, le livreur cherche à le joindre par téléphone. Avec son accord, la commande peut être remise à une personne présente à l'adresse — voisin, gardien, accueil ou réception. À défaut, elle est rapportée en boutique et le Client en est informé : les fleurs étant périssables, elles y sont tenues à disposition pendant quarante-huit heures. Une nouvelle présentation à domicile peut être facturée au tarif de livraison en vigueur.

À la remise, le destinataire est invité à vérifier la commande en présence du livreur et à signer le bon de livraison, en y portant le cas échéant ses réserves : produit abîmé, manquant ou non conforme. Un exemplaire de ce bon est adressé au Client par e-mail ; il peut aussi être téléchargé à la rubrique 14.

Le risque de perte ou d'endommagement des produits est transféré au Client au moment où lui-même, ou le tiers qu'il a désigné, en prend physiquement possession. En cas de retard, le Client peut mettre en demeure le Vendeur de livrer dans un délai raisonnable puis, à défaut, résoudre le contrat et obtenir le remboursement, dans les conditions des articles L216-1 et suivants du code de la consommation.

8. DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres frais que ceux de retour. Ce délai court à compter de la réception du bien ou, pour une prestation de service, de la conclusion du contrat.

Exceptions. Conformément à l'article L221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour :

- les fleurs, bouquets et compositions florales, biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- les denrées alimentaires périssables ;
- les biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés, notamment une carte portant un message choisi par lui ;
- les prestations de service pleinement exécutées avant la fin du délai, lorsque leur exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du Client et sa renonciation à son droit de rétractation.

Pour les autres produits — accessoires non périssables, retournés neufs, complets et dans leur emballage d'origine — le Client exerce son droit en adressant au Vendeur, avant l'expiration du délai, le formulaire figurant en annexe 1 ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, par e-mail à contact@lefleuriste.online ou par courrier au siège social. Il renvoie les produits dans les quatorze jours suivant sa décision ; les frais de retour restent à sa charge.

Le Vendeur rembourse toutes les sommes versées, y compris les frais de livraison initiaux au tarif standard, dans les quatorze jours suivant la réception de la décision de rétractation. Il peut différer le remboursement jusqu'à la récupération des produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de leur expédition. Le remboursement est effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande.

La responsabilité du Client peut être engagée en cas de dépréciation des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour en établir la nature et les caractéristiques.

9. ABONNEMENTS

Les formules d'abonnement, leur contenu, leur fréquence et leur prix sont présentés sur le Site. La souscription nécessite un compte client.

L'abonnement est réglé par prélèvement automatique sur la carte enregistrée du Client, par l'intermédiaire de Stripe, au début de chaque période. Il est conclu sans durée minimale d'engagement et se renouvelle tacitement, période après période, jusqu'à sa résiliation.

Le Client résilie son abonnement à tout moment depuis son espace client, rubrique « Mon abonnement », ou par e-mail à contact@lefleuriste.online. La résiliation prend effet à la fin de la période en cours, déjà payée, sans frais ni pénalité ; les livraisons prévues jusqu'à ce terme sont honorées.

Toute modification du prix ou du contenu d'une formule est portée à la connaissance du Client au moins trente jours avant son entrée en vigueur. Le Client qui ne l'accepte pas peut résilier son abonnement avant cette date, sans frais.

En cas d'échec de prélèvement, le Vendeur en informe le Client et suspend les livraisons jusqu'à la régularisation. Sans régularisation dans les quinze jours, l'abonnement est résilié de plein droit.

Le Client consommateur peut se rétracter dans les quatorze jours suivant la souscription. S'il a demandé que les livraisons commencent avant la fin de ce délai, le montant correspondant aux livraisons déjà effectuées reste dû.

10. PRESTATIONS PROFESSIONNELLES

Le Vendeur réalise des prestations de décoration florale, notamment pour les hôtels et les entreprises, les cérémonies de deuil et les mariages. Le prix affiché sur le Site correspond à la prestation décrite ; toute demande particulière — volume, contraintes de lieu, variétés spécifiques, installation sur place — fait l'objet d'un devis complémentaire, accepté par écrit avant exécution.

Après la commande, le Vendeur prend contact avec le Client pour arrêter la date, le lieu, le style et les conditions d'accès. Le Client garantit l'accès au lieu aux horaires convenus et la mise à disposition des points d'eau et d'électricité nécessaires. Toute impossibilité d'accès imputable au Client ne donne lieu à aucun remboursement.

Annulation ou report. Les fleurs étant commandées et travaillées spécialement, l'annulation du fait du Client donne lieu à retenue : aucune retenue plus de quatorze jours avant la date convenue, 50 % du prix entre quatorze et sept jours, la totalité du prix à moins de sept jours. Un report demandé plus de sept jours à l'avance est accepté une fois, sous réserve de disponibilité.

Clients professionnels. Les factures sont payables à trente jours à compter de leur date d'émission, sauf accord écrit différent. Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans mise en demeure, des pénalités calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix points de pourcentage, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (articles L441-10 et D441-5 du code de commerce). Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats conclus entre professionnels.

11. RÉCLAMATIONS ET GARANTIES

Le destinataire est invité à vérifier la commande dès sa réception, en suivant les points de contrôle de l'annexe 2, et à porter ses éventuelles réserves sur le bon de livraison. Tout produit abîmé, manquant ou non conforme doit être signalé dans les vingt-quatre heures suivant la réception, par e-mail à contact@leffleuriste.online, photographies à l'appui. Ce délai court est propre aux produits périssables : au-delà, l'état des fleurs ne peut plus être rattaché aux conditions de livraison. Le Vendeur propose alors, selon le cas, un remplacement, un avoir ou un remboursement.

Le Client consommateur bénéficie en tout état de cause de la garantie légale de conformité (articles L217-3 et suivants du code de la consommation) et de la garantie des vices cachés (articles 1641 et suivants du code civil), indépendamment de toute garantie commerciale. Au titre de la garantie légale de conformité, il dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, peut choisir entre la réparation et le remplacement, et est dispensé de rapporter la preuve du défaut de conformité pendant les vingt-quatre mois suivant la délivrance. Ces garanties ne s'appliquent pas à l'évolution naturelle des fleurs ni aux conséquences d'un entretien non conforme aux conseils de l'annexe 2.

La responsabilité du Vendeur ne peut être engagée en cas de force majeure, ni lorsque le dommage résulte du fait du Client, du destinataire ou d'un tiers. Elle est en tout état de cause limitée, pour les clients professionnels, au montant de la commande concernée.

12. DONNÉES PERSONNELLES ET COOKIES

Le Vendeur, responsable du traitement, collecte les données nécessaires à la gestion des commandes et du compte client : identité, adresse électronique, numéro de téléphone, adresses de livraison et de facturation, coordonnées du destinataire, historique des commandes et des abonnements.

Ces données servent à traiter, livrer et suivre les commandes, à gérer le compte client et les abonnements, à établir les factures, à répondre aux demandes et à respecter les obligations légales et comptables. Le traitement repose sur l'exécution du contrat et, pour la conservation des pièces comptables, sur une obligation légale.

Les destinataires sont le personnel habilité du Vendeur et ses sous-traitants : Reflow (boutique en ligne, comptes clients et commandes), Stripe Payments Europe Ltd (paiement), Hetzner Online GmbH (hébergement) et les livreurs, pour les seules informations nécessaires à la remise. Aucune donnée n'est vendue ni cédée à des tiers à des fins publicitaires.

Les données sont conservées pendant la durée de la relation commerciale, puis archivées pendant les durées imposées par la loi, notamment dix ans pour les pièces comptables. Les données de compte inactif depuis trois ans sont supprimées.

Conformément au règlement (UE) 2016/679 et à la loi Informatique et Libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, ainsi que du droit de définir des directives sur le sort de ses données après son décès. Il les exerce par e-mail à contact@leffleuriste.online ou par courrier au siège social, en justifiant de son identité. Il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (3 place de Fontenoy, 75007 Paris, cnil.fr).

Cookies et stockage local. Le Site n'utilise ni cookie publicitaire, ni traceur de mesure d'audience. Seul un stockage local strictement nécessaire est employé : il conserve le panier en cours et, le cas échéant, la session du compte client. Les polices de caractères sont servies par Google Fonts, ce qui transmet l'adresse IP du visiteur aux serveurs de Google ; aucune autre donnée n'est communiquée.

13. DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes CGV sont soumises au droit français, quel que soit le lieu de livraison.

En cas de difficulté, le Client est invité à contacter d'abord le service client, à contact@lefleuriste.online, afin de rechercher une solution amiable.

À défaut d'accord, le Client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, conformément aux articles L612-1 et suivants du code de la consommation, dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite auprès du Vendeur. Les coordonnées du médiateur dont relève le Vendeur sont communiquées sur simple demande adressée au service client.

À défaut de résolution amiable, le litige peut être porté devant la juridiction compétente. Le Client consommateur peut saisir, à son choix, la juridiction du lieu où il demeurerait lors de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. Pour les contrats conclus entre professionnels, compétence est expressément attribuée aux tribunaux du ressort de Créteil.

14. DOCUMENTS À TÉLÉCHARGER

Ces documents sont fournis au format PDF, à conserver ou à imprimer. Vous pouvez aussi enregistrer cette page entière en PDF depuis votre téléphone ou votre ordinateur.

ANNEXE 1 : FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat, dans les cas où le droit de rétractation s'applique (article 8).

À l'attention de Trois Fleurs de Rêves — Le Fleuriste Paris, 35 avenue Gambetta, 94600 Choisy-le-Roi — contact@lefleuriste.online :

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Numéro de commande :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

ANNEXE 2 : ENTRETIEN DES FLEURS ET VÉRIFICATION À LA RÉCEPTION

Ces conseils, donnés à titre indicatif, aident à profiter plus longtemps de vos fleurs. Les fleurs étant des produits vivants, leur tenue dépend aussi des variétés, de la saison et des conditions de conservation.

À vérifier à la réception

- la conformité de la commande : bouquet et format, accessoires, box, carte et message ;
- l'état des fleurs : tiges intactes, pas de fleurs cassées, fanées ou abîmées ;
- l'état de l'emballage, de la box et des accessoires — bouteille, coffret, bougie, ballons ;
- la présence de la réserve d'eau, pour les bouquets livrés avec une bulle d'eau.

En cas de problème, indiquez vos réserves sur le bon de livraison avant de le signer, prenez des photos et prévenez-nous dans le délai prévu à l'article 11.

Les bons gestes, dès l'arrivée

- Si votre bouquet est livré avec une bulle d'eau, laissez-le quelques heures dans sa bulle avant de le mettre en vase.
- Utilisez un vase propre, rincé à l'eau chaude, et remplissez-le d'eau fraîche à température ambiante.
- Recoupez les tiges en biais, sur deux à trois centimètres, avec un sécateur ou un couteau bien aiguisé.
- Retirez les feuilles qui baigneraient dans l'eau : elles la troublent et font faner les fleurs plus vite.
- Ajoutez le sachet de conservateur fourni, s'il y en a un.

Pour les faire durer

- Changez l'eau tous les deux jours et recoupez légèrement les tiges à chaque fois.
- Placez le bouquet à l'abri du soleil direct, des radiateurs, des courants d'air et des appareils qui chauffent.
- Éloignez-le des corbeilles de fruits : les fruits mûrs dégagent un gaz qui accélère le flétrissement.
- Retirez au fur et à mesure les fleurs fanées, pour préserver les autres.
- La nuit, un endroit plus frais prolonge la tenue du bouquet.

Informations générales

- Les fleurs évoluent : les boutons s'ouvrent dans les jours qui suivent la livraison, c'est normal.
- Certaines fleurs, notamment les lys, sont toxiques pour les chats. Tenez les bouquets hors de portée des animaux et des jeunes enfants.
- Le pollen des lys tache : retirez délicatement les étamines dès l'ouverture des fleurs.
- Les fleurs, feuillages et produits végétaux présentés ne se consomment pas.
- Les bougies ne se laissent jamais sans surveillance ; les ballons gonflés à l'hélium se tiennent éloignés des sources de chaleur et hors de portée des enfants de moins de trois ans.