# Conditions Générales de Vente et Informations à l’Attention des Clients

## Table des matières


1. Domaine d’application
2. Conclusion du contrat
3. Droit de rétractation
4. Prix et modalités de paiement
5. Conditions de livraison
6. Conformité & Garantie Légales
7. Loi applicable, juridiction compétente
8. Règlement extrajudiciaire des litiges


## 1) Domaine d’application

**1.1** Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s’appliquent à tous les contrats conclus entre un consommateur ou un professionnel et Heijnen Plants BV (ci-après dénommé le « vendeur ») et ayant pour objet les produits et/ou les prestations présentés par le vendeur sur sa boutique en ligne. Les présentes CGV annulent toutes conditions imposées par le client, sauf s'il en a été convenu autrement.

**1.2** Au sens des présentes CGV est considérée comme consommateur, toute personne physique qui agit à des fins qui n’entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Le terme « professionnel» utilisé dans les présentes CGVV désigne toute personne physique ou morale qui agit, y compris par l’intermédiaire d’une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, à des fins qui entrent dans le cadre son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Dans les présentes CGV, le terme « client » désigne aussi bien un consommateur qu’un professionnel.

## 2) Conclusion du contrat

**2.1** Les descriptions de produits publiées sur la boutique en ligne du vendeur correspondent à des offres fermes de la part du vendeur. Celles-ci peuvent être acceptées par le client conformément au processus décrit ci-après. commande.

**2.2** Le client peut passer commande et accepter ainsi l'offre du vendeur par téléphone, par courrier, par fax, par courriel ou par le biais du formulaire de commande intégré dans la boutique en ligne du vendeur. Lors d'une commande via

le formulaire en ligne, le client, après avoir saisi les informations personnelles relatives à la commande et cliqué sur le bouton achevant la commande (« Confirmer la commande »), émet une déclaration d'acceptation ferme de l'offre se rapportant aux marchandises contenues dans son panier de commande.

**2.3** Le vendeur adresse au client un accusé réception (par voie postale ou éloctronique) de la commande qui lui est transmis.

**2.4** Lorsque vous passez une commande en complétant le formulaire de commande en ligne, le contrat de vente vous sera envoyé par écrit (p. ex. par e-mail) avec un lien vers les conditions de livraison et de paiement applicables. Le texte du contrat ne peut plus être consulté par le biais de la boutique en ligne du vendeur après la fin du processus de commande.

**2.5** Avant de passer une commande ferme et définitive via le formulaire en ligne du vendeur, le client a la possibilité de corriger les informations saisies avec les fonctions habituelles du clavier. De plus, l'ensemble des informations communiquées sera de nouveau affiché dans une fenêtre de confirmation juste avant la validation définitive de la commande et pourra y être corrigé de la même façon.

**2.6** Seule la langue française fait foi pour la conclusion du contrat.

**2.7** Le traitement de la commande et la prise de contact se font par e-mail et via un système automatisé de traitement de la commande. Le client se doit de veiller à l'exactitude de l'adresse e-mail fournie pour des raisons de traitement de la commande et afin qu'il puisse recevoir les e-mails envoyés par le vendeur. Par ailleurs, le client doit également veiller, en cas d'utilisation de filtres d'e-mails indésirables (anti-spam), à ce que l'ensemble des e-mails envoyés par le vendeur lui-même ou par des tiers chargés du traitement de la commande puisse être reçu.

# 3) Droit de rétractation

Les clients consommateurs ont un droit de rétractation. Le droit de rétractation est exclu pour certains produits, à savoir les produits périssables indiqués sur le site web du vendeur. Plus de détails portant sur le droit de rétractation figurent dans les informations du vendeur concernant l'exercice du droit de rétractation.

Le client supporte les frais directs de renvoi des marchandises. Pour estimer les frais directs de renvoi des marchandises qui, en raison de leur nature, ne peuvent normalement pas nous être renvoyées par la poste (marchandises à expédier par transporteur), il faut compter EUR 262,50 par palette et EUR 21 par carton. Le nombre de palettes ou de cartons nécessaires pour le retour dépend du nombre de marchandises pouvant être placées sur une palette ou dans un carton.

# 4) Prix et modalités de paiement

**4.1** A moins qu'il n'en soit disposé autrement dans les descriptions de produit publiées par le vendeur, les prix indiqués par le vendeur sont des prix définitifs en euros, toute taxes comprises (TTC). Ils incluent donc la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Les frais de livraison et d'expédition supplémentaires pourraint cependant s'appliquer. Ils seront, le cas échéant, expressément indiqués dans la description des produits correspondante.

**4.2** Le client peut choisir entre les différents moyens de paiement affichés sur le site du vendeur.

**4.3** Si un paiement anticipé est convenu, celui-ci devra être effectué immédiatement après la conclusion du contrat.

**4.4** Si le Client choisit le mode de paiement « PayPal », le paiement se fait par le biais du prestataire de services PayPal (Europe) S.a.r.l. et Cie, S.C.A., Boulevard Royal, L-2499 Luxembourg, conformément aux conditions générales d'utilisation (voir https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/useragreement-full?locale.x=fr_FR)

# 5) Conditions de livraison

**5.1** La livraison des marchandises s'effectue régulièrement par correspondance à l'adresse indiquée par le client, sauf s'il en a été convenu autrement. L'adresse de livraison figurant sur la commande traitée et gérée par le vendeur fait référence lors de l'exécution de la transaction.

**5.2** Pour les envois de colis, si une première tentative de livraison à l'adresse indiquée échoue en raison de l'absence du client, le colis peut être déposé dans un point relais à proximité. Cette décision relève exclusivement de la responsabilité du transporteur et échappe au contrôle du vendeur. Si le colis n'est pas retiré dans le délai imparti au point relais, ou si la société de transport retourne la marchandise au vendeur en raison de l'impossibilité de la remettre au client, les frais engendrés par l'échec de l'expédition seront imputables au client. Cependant, ceci ne s'appliquera pas si le client a correctement exercé son droit de rétractation ou s'il n'est pas responsable des circonstances ayant conduit à l'impossibilité de la remise de la marchandise. Si le transporteur livre les marchandises au lieu indiqué (y compris en point relais) et que le client n'est pas en mesure de réceptionner la livraison au moment de celle-ci, la livraison est réputée avoir eu lieu conformément à la commande et la responsabilité des marchandises est transférée au client.

**5.3** En cas d'enlèvement par les soins du client, le vendeur informe le client par courrier électronique que la marchandise commandée est prête pour l'enlèvement. Après réception du courrier électronique, le client peut venir collecter la marchandise au siège du vendeur en accord avec lui. Dans ce cas, les frais d'envoi ne sont pas imputés au client.

**5.4** Les marchandises volumineuses ou sur palette sont livrées par camion. Si l'adresse de livraison spécifiée ne peut être livrée parce qu'elle n'est pas accessible au camion, le client doit en informer le vendeur à l'avance. Le client doit alors fournir une autre adresse de livraison accessible à un camion. Si l'adresse de livraison n'est pas accessible à un camion de 7,5 tonnes minimum, des frais supplémentaires seront facturés. La livraison sera alors effectuée par un camion de 3,5 tonnes, ces frais étant à la charge du client.

# 6) Conformité & Garantie Légales

**6.1** Le vendeur est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L.217-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

**6.2** Le consommateur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L.217-9 du code de la consommation. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion.

**6.3** La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

**6.4** Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, il a le choix entre la résolution de la vente ou la réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

**6.5** Pour les garanties commerciales éventuelles, veuillez consulter le site web du vendeur.
Une garantie de croissance fournie par le vendeur implique ce qui suit: dans le cas où un produit, malgré les soins appropriés apportés par le client, ne survit pas dans le mois suivant la livraison, le vendeur informera le client du remboursement du prix d'achat du produit défectueux ou du remplacement du produit. Cela n'affecte pas la possibilité pour le client de choisir un produit de remplacement en cas de produit défectueux.
Dans tous les cas, il y a négligence dans le traitement d'un produit si le client, au moment de la plantation, donne trop peu d'eau, met la plante dans un sol trop pauvre en nutriments et ajoute des aliments pour plantes ou des engrais (artificiels) inadaptés. Dans ces cas, aucune réclamation ne pourra être faite auprès du vendeur et tout dommage relatif aux produits livrés sera à la charge et aux risques du client.

**6.6** Si le consommateur veut formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil, il peut l'adresser au vendeur (Heijnen Plants BV, Roligt, 9, 6088NG Roggel, Niederlande, Tel.: 0031627292816, E-Mail: info@heijnen-plants.com). Le client est prié d'informer le vendeur dans les 7 jours, en incluant des photos claires du défaut ou du produit mal livré.

Le client peut, de sa propre initiative, demander à un expert en plantes d'évaluer l'état de santé des plantes reçues, les frais d'examen et d'évaluation étant à la charge du client.

**6.7** La responsabilité du vendeur pour les dommages de quelque nature que ce soit, directs ou indirects, subis par le client en raison d'un produit ou d'un service défectueux à la livraison est limitée au montant versé par l'assurance du vendeur dans le cas en question, mais ne peut en aucun cas dépasser le montant total de la commande ou du service en question.

**6.8** Les dates ou délais de livraison indiqués sur le site web ne sont pas des dates ou des délais définitifs, ils servent uniquement à indiquer au client quand il peut s'attendre à recevoir sa commande. S'il existe des circonstances chez un transporteur ou chez le vendeur qui rendent impossible une livraison dans le délai choisi (y compris, mais sans s'y limiter, le gel et les intempéries hivernales), le vendeur en informera le client et le vendeur se réserve le droit d'effectuer la livraison - sans frais supplémentaires - à une date ultérieure. Dans ce cas, le client sera informé d'un nouveau délai. La responsabilité du vendeur pour les dommages, de quelque nature qu'ils soient, directs ou indirects, subis par le client en raison d'une livraison annulée ou reportée ne dépassera pas le montant total de la commande concernée.

# 7) Loi applicable, juridiction compétente

**7.1** Si le client agit en tant que consommateur au sens du point 1.2, le droit de l'État dans lequel le vendeur a son siège social, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, s'applique à tous les rapports juridiques des parties, et le lieu de juridiction exclusif pour tous les litiges relevant du présent contrat correspond au lieu du siège social du vendeur, sauf dispositions contraignantes contraires.

**7.2** Si le client est un professionnel au sens de l'article 1.2, toute relation juridique entre les parties contractantes est régie par la loi du pays où le vendeur a son siège social, à l'exclusion du droit commercial international des Nations Unies. La juridiction compétente pour tout litige en relation avec le présent contrat est exclusivement celle du siège social du vendeur.

# 8) Règlement extrajudiciaire des litiges, marketing direct, avis en ligne

**8.1** La commissioneuropéenne fournit une plateforme de règlement extrajudiciaire des litiges en lignesous le lien suivant : https://ec.europa.eu/consumers/odr.

En vue d'un règlement de litiges avec un vendeur, les consommateurs disposent de la faculté de recourir à une médiation par le biais de cette plateforme européenne.

**8.2** Conformément aux dispositions du Code de la consommation un règlement amiable s'applique aussi pour des litiges de consommation transfrontaliers. Si le client veut recourir au service d'une telle médiation, il peut consulter le site internet de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/commission).

Ce site internet fournit notamment les coordonnées du Centre européen des consommateurs France et des indications relatives aux modalités de l'assistance dont le consommateur peut bénéficier en vue du règlement extrajudiciaire de tels litiges transfrontaliers.

Si le client veut recourir au service de médiation lors d'un litige avec le vendeur, il doit s'adresser préalablement par écrit au vendeur. Le service du médiateur ne peut être saisi que lorsqu'un accord avec le vendeur n'a pas abouti.

**8.3** Si le client a passé une commande auprès du vendeur, le vendeur est autorisé à envoyer au client des communications et des offres (par e-mail) de produits susceptibles d'intéresser le client compte tenu de la commande précédente auprès du vendeur. En passant une commande, le client accepte que le Vendeur lui communique des avis et des offres concernant des produits déjà commandés, des produits propres similaires et/ou connexes. Dans le cadre de ces communications, il est précisé que le client peut s'opposer à tout moment à la réception de ces communications, qu'il peut se désinscrire (par courrier électronique), ce qui a pour conséquence que le client ne recevra plus ces communications.

**8.4** Le vendeur est autorisé à envoyer au client une invitation pour une évaluation en ligne des services et produits du vendeur. En passant une commande, le client accepte que le vendeur lui envoie une invitation. Si le client ne souhaite pas accepter cette invitation, il peut ignorer l'invitation ou demander au vendeur par e-mail de ne plus recevoir d'invitations. Pour garantir que les avis reflètent les expériences des clients, une invitation n'est envoyée qu'aux clients qui ont passé une commande et reçu les produits. Les clients ne peuvent pas publier un avis directement sur le site web du vendeur. Les parties qui n'ont pas passé de commande ne peuvent pas publier d'avis. Une partie externe - Trusted Shops -

vérifie l'origine et l'authenticité des avis. De plus amples informations à ce sujet peuvent être consultées sur le site web Trusted Shops, auquel on peut accéder via le site web du vendeur.