

## **CONDITIONS GENERALES FAMIPYRO**

### **TABLE DES MATIERES**

---

Article 1 – Identité de l'Entreprise  
Article 2 – Champ d'application  
Article 3 – Offres et Naissance des contrats  
Article 4 – Droit de rétractation  
Article 5 – Prix  
Article 6 – Paiement  
Article 7 – Conformité et Garantie  
Article 8 – Livraison et exécution  
Article 9 – Durée  
Article 10 – Force Majeure  
Article 11 – Propriété intellectuelle  
Article 12 – Procédure de plainte

### **ARTICLE 1 IDENTITE DE L'ENTREPRISE**

---

Nous sommes : FAMIFLORA SA  
Rue Jules Vantieghem n°14  
7711 Mouscron

Adresse e-mail : [info@famiflora.be](mailto:info@famiflora.be)

Numéro d'entreprise: BE0845.509.606

Numéro de compte bancaire : FR76 3007 6029 1913 0321 0420 003

### **ARTICLE 2 CHAMP D'APPLICATION**

---

1. Les présentes Conditions Générales s'appliquent à chaque offre entre l'entreprise de [www.famipyro.be](http://www.famipyro.be) , [www.famipyro.fr](http://www.famipyro.fr) et le consommateur (toute personne physique qui acquiert ou utilise à des fins excluant tout professionnel des produits ou des services mis sur le marché et qui conclut un contrat à distance avec l'Entreprise).

2. Si vous commandez des articles à livrer (au lieu du retrait en magasin), alors nous effectuons des livraisons uniquement en Belgique, Pays-Bas, Luxembourg et en France. Si vous indiquez une adresse dans un autre pays, nous pouvons refuser votre commande.
3. Afin de passer une commande, vous devez avoir au moins 18 ans. Si vous n'avez pas 18 ans, nous vous demandons de consulter vos parents ou votre tuteur avant de passer une commande.
4. En utilisant le Site Internet de [www.famipyro.be](http://www.famipyro.be), [www.famipyro.fr](http://www.famipyro.fr) et/ou en y plaçant une commande, vous acceptez les présentes Conditions Générales ainsi que tous droits et obligations tels qu'ils sont mentionnés sur le Site Internet.
5. Lors de la confirmation de votre commande ou au plus tard lors de la livraison, nous vous enverrons une copie de nos Conditions Générales dans un format que vous pouvez enregistrer ou imprimer, ce que nous vous recommandons de faire dans tous les cas.
6. Dans le cas où, outre ces Conditions Générales des conditions spécifiques sont d'application, ce qui précède s'applique également à ces conditions particulières. En cas de Conditions Générales contradictoires, le consommateur peut toujours se prévaloir de la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

## **ARTICLE 3 OFFRES ET NAISSANCE DES CONTRATS**

---

1. Si une offre est valide pour une durée limitée ou est soumise à des conditions, ceci est toujours mentionné expressément dans l'offre.
2. Notre offre contient une description complète et précise des produits offerts et la méthode de commande. La description est suffisamment détaillée pour vous permettre d'évaluer correctement l'offre. Si nous faisons usage d'illustrations, celles-ci sont une représentation fidèle des produits offerts.
3. Votre commande sera complète et le contrat naît dès que nous avons confirmé votre commande par e-mail et dès que nous avons reçu l'approbation de votre transaction, de l'émetteur de votre carte de crédit ou de débit. Nous acceptons [Donnez ici les moyens de paiement que vous acceptez]. Nous ne sommes pas responsable pour des retards de livraison et/ou non-livraison de votre commande si ces retards sont dus au refus de votre paiement par l'émetteur de votre carte. Aucune commande n'est acceptée ni traitée sans paiement valide au nom du titulaire (enregistré) de la carte.
4. Pour acheter un produit, vous l'ajoutez à votre panier. Ensuite, vous remplissez le formulaire avec vos données personnelles ainsi que vos données de facturation.. Dans la dernière étape du procédé de commande, vous verrez ensuite une page de résumé où il vous sera demandé d'accepter nos Conditions Générales et de confirmer votre paiement par l'activation d'un bouton avec la mention « commande avec obligation de paiement ». Après paiement la commande sera mise à disposition pour retrait dans le magasin Famiflora à Mouscron.

## ARTICLE 4 DROIT DE RETRACTATION

---

1. Pour tout achat de biens ou service, vous disposez d'un délai de 14 jours calendrier à compter de la livraison ou la conclusion du contrat pour vous rétracter du contrat. Pendant ce temps vous pouvez retourner votre commande sans pénalité et sans indication de motif (les frais de retour sont à votre charge). Dans les 14 jours suivant le retour de votre commande ou la terminaison du contrat, nous vous rembourserons l'intégralité du prix d'achat, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale.

2. Les frais de retour sont donc à votre charge. Nous indiquerons le coût exact pour ce retour ou donnerons une estimation, s'il est impossible de prévoir le coût exact. Au cas où 'il n'est pas possible de renvoyer le bien par la poste, nous récupérerons le bien à nos propres frais.

3. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à récupération des biens, ou jusqu'à ce que le consommateur ai fourni une preuve d'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

4. Pendant le délai de rétractation, nous vous conseillons de manipuler le bien et l'emballage avec précaution, et de ne pas le déballer ou utiliser que dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour pouvoir évaluer si vous souhaitez conserver le bien. Si vous faites usage de votre droit de rétractation, nous vous demandons de renvoyer le bien accompagné de tous les accessoires livrés et – dans la mesure du possible – dans son état et emballage initial, conformément à nos instructions ci-dessous.

5. Vous pouvez retourner votre paquet par la poste ou par service courrier.

6. Pour exécuter votre délai de rétraction d'une manière correcte et rapide, vous pouvez remplir et transmettre le formulaire mentionné-ci [insérez ici l'adresse]. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).

### MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

A l'attention de [Insérez ici votre nom, votre adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de télécopieur et votre adresse électronique] :

- Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de service (\*) ci-dessous
- Commandé le (\*)/reçu le (\*)
- 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

(\*) Biffez la mention inutile." .

## **ARTICLE 5 PRIX**

---

1. Pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des biens et/ou services proposés ne sont pas augmentés, sauf modifications de prix consécutives à des changements de tarifs TVA.

2. Nos prix incluent toutes les taxes, impôts et services. Il n'y aura donc jamais de surprise pour vous. Cependant, nous pouvons décider de mettre à votre charge les frais de livraison. Dans ce cas, nous vous en notifierons avant la confirmation de votre commande.

## **ARTICLE 6 PAIEMENT**

---

1. Le paiement est limité aux modes de paiement proposés sur notre Site Internet.

2. Pour garantir un paiement en ligne sécurisé et garantir la sécurité de vos données à caractère personnel, les données de transaction sont chiffrées avec une technologie SSL envoyée sur le net. Pour payer avec SSL, vous n'avez besoin de software spécial. Vous reconnaissez une connexion-SSL sécurisée à la « serrure » présente dans la barre de statut de votre navigateur.

## **ARTICLE 7 CONFORMITÉ ET GARANTIE**

---

1. Nous garantissons que nos produits sont conformes à votre commande et répondent aux attentes normales que vous pouvez avoir tenant compte des spécifications du produit. Nous garantissons également que nos produits répondent à l'ensemble des lois existantes au moment de votre commande.

2. En outre, concernant la livraison de biens vous jouissez du délai de garantie minimum de deux ans en cas de non-conformité du bien de consommation, c'est-à-dire lorsque le bien livré ne correspond pas à celui demandé ou commandé.

Vous avez le droit à la réparation ou au remplacement sans frais du bien (au choix du consommateur, mais en fonction de ce qui est possible et raisonnable). Uniquement dans le cas où la réparation ou le remplacement est disproportionné ou impossible, ou ne peut pas être effectué dans un délai raisonnable, vous avez alors le droit d'exiger une réduction de prix ou le remboursement.

Si le défaut est mineur, vous ne pouvez pas exiger le remboursement.

Si la constatation est faite dans les six premiers mois, le défaut est présumé existé depuis la livraison. Le vendeur doit prouver le contraire s'il n'est pas d'accord. Si la constatation est faite plus de six mois après la livraison, le consommateur est tenu de prouver l'existence de la non-conformité au moment de la livraison.

## **ARTICLE 8 – LIVRAISON ET EXÉCUTION**

---

1. Les livraisons prennent place à l'adresse de livraison communiquée lors de votre commande.

2. Si le produit commandé est en stock, nous veillons à livrer endéans 1 à 4 jours ouvrables. Les articles qui ne sont pas en stock, sont livrés endéans 3 à 6 jours ouvrables. Nous vous informons de la date de livraison dans votre confirmation de commande.

3. Les livraisons se font par la poste, courrier ou service de transport externe SA Famitrans ou par retrait dans notre magasin à Mouscron pendant les heures d'ouverture.

La date de livraison et une estimation de l'heure de livraison sera communiqué en avance et confirmé par vous.

Le retrait dans notre magasin à Mouscron se fait au moment que vous le souhaitez.

En dehors de ces heures nous ne pouvons garantir le stock et il serait possible que vous devriez attendre jusqu'à ce que le/les articles soient de stock à nouveau.

4. Si nous ne pouvons pas livrer à temps, nous vous en informerons toujours avant la date de livraison prévue. Si nous ne vous informons pas à temps, vous avez le droit d'annuler votre commande sans frais. Dans ce cas, nous vous rembourserons dans les 30 jours suivant l'annulation.

5. L'envoi de votre commande a toujours à notre charge, de sorte que vous ne devez jamais vous soucier d'éventuelles pertes de marchandises par la poste. L'envoi de retour de marchandises que vous nous retournez dans les 14 jours suivant l'achat parce que vous ne souhaitez pas les conserver, a toujours lieu à votre charge.

6. Si les marchandises livrées par nos soins ont été endommagées pendant le transport, ne correspondent pas aux articles figurant sur le bon de livraison ou ne correspondent pas avec les articles que vous avez commandés, vous devez le nous signaler le plus tôt possible, et au plus tard dans les 3 jours et vous devez ensuite nous retourner les articles en question dans les 14 jours suivant la réception.

[Insérez l'alinéa suivante seulement si vous utilisez un formulaire de retour]

A ces fins, vous devez utiliser le formulaire de retour qui vous trouverez dans l'emballage de votre commande. Si vous avez des questions en complétant ce formulaire, vous pouvez contacter un de nos collaborateurs à l'adresse email [info@famiflora.be](mailto:info@famiflora.be). Nous ne sommes en aucun cas responsables des dommages consécutifs liés à une livraison tardive ou à une absence de livraison par le transporteur. Notre responsabilité sera limitée à la valeur des articles dont il a été prouvé qu'ils n'ont pas été reçu par le client.

## **ARTICLE 9 – DURÉE**

---

1. Le consommateur peut, s'il agit d'un contrat à durée indéterminée, résilier le contrat pendant toute la durée du contrat, compte tenu avec les règles de résiliation mentionné dans le contrat. Un délai de résiliation, au maximum d'un mois est toujours y compris.
2. Un contrat à durée déterminée ne peut durer que 2 ans (au maximum).
3. Si un contrat à durée déterminée contient une clause de reconduction tacite, le contrat devient un contrat à durée indéterminée avec un délai de résiliation d'un mois. Cette clause est mentionné expressément et encadrée sur la première page du contrat. Aussi, cette clause contient les conséquences et modalités de la reconduction tacite.

## **ARTICLE 10 FORCE MAJEURE**

---

1. En cas de force majeure, nous ne sommes pas tenue de respecter nos obligations à l'égard de l'autre partie. Dans ce cas, nous avons le droit de suspendre nos obligations pour la durée de la force majeure, soit d'annuler définitivement votre commande.
2. On entend par force majeure toute circonstance indépendante de notre volonté par laquelle le respect de nos obligations à votre égard est entièrement ou partiellement impossible. Ces circonstances sont entre autres : les grèves, le lock-out, les conflits du travail, le feu, les incidents techniques, les pannes d'énergie, les perturbations dans les réseaux, lignes (de télécommunications) ou systèmes de communication utilisés et/ou la non disponibilité de notre Site Internet, l'absence de livraison ou la livraison tardive des fournisseurs ou d'autres tiers et le défaut d'une autorisation à recevoir via les autorités.

## **ARTICLE 11 PROPRIETE INTELLECTUELLE**

---

1. L'Acheteur reconnaît expressément que tous les droits de propriété intellectuelle liés à l'information fournie, aux communications ou aux autres déclarations concernant les Produits et/ou le Site Internet appartiennent à FAMIFLORA SA, ses sous-traitants ou d'autres ayants droits.
2. Il est interdit à l'Acheteur de faire usage de et/ou d'apporter des modifications aux droits de propriété intellectuelle tels que décrits dans cet article, comme par exemple de les reproduire sans autorisation expresse préalable et écrite de [www.famipyro.be](http://www.famipyro.be) , [www.famipyro.fr](http://www.famipyro.fr) ], ses sous-traitants ou autres ayants droits).

## **ARTICLE 12 PROCEDURE DE PLAINTE**

---

1. Nous espérons bien évidemment toujours que tous nos clients soient satisfaits à 100%. Au cas où vous auriez néanmoins des plaintes, n'hésitez pas à nous contacter sur [info@famiflora.be](mailto:info@famiflora.be) . Nous nous engageons à traiter votre plainte dans les 7 jours.

# SIRIUS.LEGAL

BUSINESS LAW FIRM

2. Le droit Belge est exclusivement d'application sur tous les contrats avec nos clients, quel que soit leur lieu de résidence. Tous les litiges qui sont en lien ou découlent des offres de [www.famipyro.be](http://www.famipyro.be) , [www.famipyro.fr](http://www.famipyro.fr) sont soumis à la compétence exclusive des cours et tribunaux Belges. Si, pour des raisons de droit international, une autre loi serait quand-même applicable, celle-ci sera interprétée en premier lieu conformément à la Loi Belge relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

3. Le Service de médiation de SPF économie est compétent pour recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation. Soit le Service de médiation pour le consommateur traite lui-même la demande, soit il transmet la demande à une entité qualifiée, afin qu'elle la traite.