

Sommaire :

[DÉFINITIONS](#)  
[MENTIONS LÉGALES](#)  
[LE RÉSEAU FLORAJET](#)  
[OBJET ET ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE](#)  
[PRODUITS FLORAUX - VALEUR INDICATIVE DES PHOTOGRAPHIES](#)  
[COMMANDE](#)  
[PRIX](#)  
[MODALITÉS DE PAIEMENT](#)  
[COORDONNÉES DU DESTINATAIRE ET DU CLIENT](#)  
[EXÉCUTION DE LA COMMANDE](#)  
[LIVRAISONS PENDANT LA PÉRIODE D'URGENCE SANITAIRE](#)  
[LIVRAISON DES PRODUITS FLORAUX](#)  
[LIVRAISON PAR TRANSPORTEUR DE CERTAINS PRODUITS](#)  
[TRANSFERT DES RISQUES](#)  
[RÉTRACTATION - ANNULATION](#)  
[RÉCLAMATION](#)  
[GARANTIE](#)  
[PROTECTION DES MINEURS](#)  
[ACCÈS ET FONCTIONNEMENT DU SITE FLORAJET.COM](#)  
[PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE](#)  
[DONNÉES PERSONNELLES](#)  
[LOI APPLICABLE](#)  
[ANNEXES AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE](#)

## CONDITIONS DU SERVICE D'ENTRETIEN ET DE FLEURISSEMENT DE SEPULTURES

### Article 1 : DÉFINITIONS

**Florajet** : la société RESEAU FLEURI ("FLORAJET"), SAS au capital de 700.000 €, immatriculée au RCS d'Avignon sous le numéro B 388 006 603, dont le siège est situé à : 26 chemin de l'Esqueiras - 84240 CABRIERES D'AIGUES qui édite le site internet Florajet.com.

**Florajet.com ou le site** : le site internet [www.florajet.com](http://www.florajet.com) ou [www.florajet.fr](http://www.florajet.fr).

**Prestation de nettoyage courant et de fleurissement de la ou d'une sépulture** : désigne la prestation de nettoyage courant et de fleurissement d'une sépulture qui peut faire l'objet d'une commande par un client sur Florajet.com

**Prestation de rénovation de la ou d'une sépulture** : désigne la prestation de rénovation d'une sépulture qui est soumise à l'acceptation préalable d'un devis.

**Prestation(s)** : désigne la prestation de nettoyage courant et de fleurissement d'une sépulture et/ou la prestation de rénovation d'une sépulture.

**Client** : désigne le client consommateur, c'est-à-dire une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, qui passe une commande d'une prestation à Florajet.

**Commande** : commande avec obligation de paiement d'une prestation passée par un client à Florajet depuis le site ou suite à l'acceptation d'un devis préalablement établi par Florajet.

**Conditions de service** : les présentes conditions du service d'entretien et de fleurissement de sépultures

**Politique de Confidentialité** : désigne le document qui explique notamment la manière dont Florajet met en œuvre ses obligations pour la protection des données à caractère personnel de ses clients et les informe de leurs droits.

### Article 2 : MENTIONS LÉGALES

Florajet.com est édité par la société RESEAU FLEURI ("FLORA JET"), SAS au capital de 700.000 €, immatriculée au RCS d'Avignon sous le numéro B 388 006 603, dont le siège social est situé à : 26 chemin de l'Esqueiras - 84240 CABRIERES D'AIGUES, Tél. : 0826 10 10 70 (0,15 € TTC/min depuis la France métropolitaine à partir d'un poste fixe), Email :

<https://florajet.easi.care/fr-FR/Categories/#contact> , N° TVA intracommunautaire : FR 33 388 006 603

Le directeur de la publication est Philippe Lefrancq.

L'hébergeur est JAGUAR NETWORK, 60 Avenue André Roussin - 13016 MARSEILLE, Tél. : 04.88.00.65.22

### **Article 3 : OBJET ET ACCEPTATION DES CONDITIONS DE SERVICE**

Les présentes conditions de service régissent l'ensemble des commandes de prestations passées par un client à Florajet.

Les conditions de service sont consultables sur le site et sont systématiquement jointes aux devis adressés par Florajet. Le client s'engage à prendre connaissance des conditions de service avant de passer commande d'une prestation. Le fait de passer commande emporte l'adhésion immédiate, entière et sans réserve du client aux conditions de service

Florajet se réserve le droit de modifier les conditions de service à tout moment. La version des conditions de service applicables à une commande est celle en vigueur sur Florajet.com au moment de la confirmation de la commande par le client ou celle qui est jointe au devis.

### **Article 4 : CARACTERISTIQUES DES PRESTATIONS**

Il est précisé que les prestations ne peuvent être réalisées uniquement en France métropolitaine (hors Corse).

#### 1. Prestation de nettoyage courant et de fleurissement d'une sépulture

Les caractéristiques essentielles de la prestation de nettoyage courant et de fleurissement d'une sépulture pouvant faire l'objet d'une commande sur le site sont indiquées sur la fiche descriptive de la prestation sur le site.

La prestation de nettoyage courant et de fleurissement d'une sépulture inclue :

- le nettoyage courant d'une sépulture de taille standard (soit 1 mètre de large, sur 2 mètres de long et 1 mètre de haut) et de ses ornements (dans la limite d'un maximum de 10) à l'aide de produits écologiques respectueux de l'environnement et de la tombe ;
  - le fleurissement de la sépulture consistant en une composition de cinq plantes d'extérieur naturelles de saison de 10 cm de diamètre chacune présentées dans une coupe de 32 cm de diamètre ou replantée le cas échéant dans une jardinière attenante à la sépulture, étant précisé que le client n'aura pas la possibilité de choisir une composition précise ;
  - la transmission d'un bilan photographique avant et après la réalisation de la prestation de nettoyage courant et de fleurissement de la sépulture.
- o Prestation de rénovation d'une sépulture

La prestation de rénovation d'une sépulture est proposée dans le cas où l'état de la sépulture serait fortement dégradé ou dans un état de saleté très avancé ne permettant pas de réaliser une prestation de nettoyage courant et de fleurissement.

La prestation de rénovation d'une sépulture est obligatoirement soumise à devis et peut inclure :

- le désherbage en profondeur de la sépulture afin d'ôter les pieds de mauvaises herbes ;
- la suppression des matières végétales ;
- le dégraissage et/ou le traitement antifongique de la pierre afin de supprimer les champignons et lichens ;
- la dépose et le renouvellement des graviers de décoration ;

Un bilan photographique avant et après la réalisation de la prestation de rénovation de la sépulture sera transmis au client.

## **Article 5 : COMMANDE D'UNE PRESTATION**

### **1. Commande depuis le site d'une prestation de nettoyage courant et de fleurissement d'une sépulture**

La commande est confirmée par le client après avoir vérifié le détail de sa commande et son prix total, et corrigé les éventuelles erreurs.

Florajet s'engage à apporter ses meilleurs soins possibles à la commande confiée par le client.

### **2. Commande d'une prestation de rénovation suite à l'acceptation d'un devis**

Dans le cas où la prestation de nettoyage courant et de fleurissement ne pourrait être réalisée, un devis pour une prestation de rénovation pourra être proposée au client.

Les devis sont valables jusqu'à la date qui y est indiquée et à défaut de précision, les propositions seront valables 30 jours.

La commande est validée à réception du devis signé par le client.

Florajet s'engage à apporter ses meilleurs soins possibles à la commande confiée par le client.

## **Article 6 : PRIX**

Les prix indiqués sont indiqués en Euros, toutes taxes comprises (TTC) au taux de TVA légal en vigueur sur le site ou sur le devis. Le prix est payé par le client à Florajet.

Les prix indiqués incluent les frais de déplacement sur le lieu de la sépulture pour réaliser la prestation objet de la commande.

En cas de commande depuis le site d'une prestation de nettoyage courant et de fleurissement d'une sépulture, le client est informé du prix total de la commande au plus tard avant de confirmer sa commande.

Florajet se réserve le droit de modifier les prix. Les prix applicables à une commande sont ceux en vigueur sur le site au moment de la confirmation de la commande par le client ou ceux qui sont indiqués sur le devis.

## **Article 7 : MODALITÉS DE PAIEMENT**

En cas de commande sur le site d'une prestation de nettoyage courant et de fleurissement d'une sépulture, le client doit payer la totalité du prix, en Euros, par carte bancaire ou Paypal.

En cas de commande d'une prestation de rénovation d'une sépulture suite à l'acceptation d'un devis, le client doit payer la totalité du prix, en Euros, par carte bancaire.

Dans tous les cas, la commande ne sera réalisée qu'après encaissement effectif du prix par Florajet. Il est précisé que les sommes payées à Florajet ne sont pas des arrhes.

## **Article 8 : COORDONNÉES DE LA SEPULTURE ET DU CLIENT**

Pour passer une commande d'une prestation, le client doit communiquer son nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et adresse e-mail ainsi que le nom et l'adresse complète du lieu de sépulture, les numéros et/ou noms de l'allée, de la tombe, de la ligne, etc

Pour faciliter l'identification et la réalisation de la prestation, il est recommandé au client de communiquer une photographie de la sépulture.

Si les informations communiquées sont inexactes ou incomplètes, et notamment si le lieu d'intervention n'est pas trouvé avec les éléments fournis par le client ou en cas de risque d'erreur avéré sur le lieu précis de la sépulture, Florajet ne pourra être tenue responsable en cas de retard ou non réalisation de la prestation et le client ne pourra prétendre à aucun remboursement ou dommages et intérêts.

## **Article 9 : EXÉCUTION DE LA COMMANDE**

Le client autorise Florajet à trier, enlever ou détruire tout élément végétal dès lors que leur rôle décoratif n'est plus satisfaisant.

Il est précisé que la composition de plantes d'extérieur naturelles de saison qui est livrée ou replantée sur la sépulture dans le cadre d'une prestation de nettoyage courant et de fleurissement d'une sépulture est par nature périssable très rapidement. Sa durée de vie est directement liée aux conditions climatiques du moment et aux conditions d'arrosage de celle-ci.

Florajet s'engage à informer le client de tout problème relatif au traitement de la commande aux coordonnées qu'il a indiquées lors de la passation de la commande. Le client pourra consulter à tout moment l'état de sa commande par internet sur [ce lien](#) ou par téléphone au [09.70.17.09.30 \(numéro non surtaxé\)](tel:09.70.17.09.30).

Dans le cas où la sépulture serait fortement dégradée ou dans un état de saleté très avancé ne permettant pas de réaliser une prestation de nettoyage courant et de fleurissement de la sépulture, Florajet en informera dans les plus brefs délais le client afin d'envisager une solution adéquate. Florajet pourra proposer au client un devis pour une prestation de rénovation de la sépulture ou le remboursement de la prestation de nettoyage courant et de fleurissement de la sépulture.

## **Article 10 : DELAI DE REALISATION DES PRESTATIONS**

En cas de commande depuis le site d'une prestation de nettoyage courant et de fleurissement d'une sépulture, la prestation sera réalisée dans un délai de sept (7) jours ouvrés (du lundi au vendredi – hors jours fériés) à compter de la date choisie par le client.

En cas de commande d'une prestation de rénovation d'une sépulture suite à l'acceptation d'un devis, la prestation sera réalisée dans le délai indiqué dans le devis.

Aucune prestation ne sera réalisée les samedi et dimanche, ni en période des fêtes de toussaint et des rameaux. Une photo prise avant et après chaque prestation (bilan photographique) est envoyée par email au client au plus tard une semaine après la date de réalisation de la prestation.

## **Article 11 : RETARD DANS L'EXECUTION D'UNE PRESTATION**

Florajet ne peut en aucun cas être tenue responsable d'un retard ou défaut d'exécution de la prestation en raison de la survenance d'événements possédant le caractère de la force majeure telle qu'habituellement retenue par la jurisprudence des cours et tribunaux français et notamment en cas d'intempéries ou inondation, ou dû à un fait imputable au client, tel qu'une négligence ou un manquement du client à ses obligations, notamment coordonnées incomplètes ou imprécises du lieu de sépulture.

Si l'exécution de la prestation est retardée ou entravée en raison d'un fait ou d'une circonstance relevant de la responsabilité du client, tous frais consécutifs à ce retard seront à sa charge.

En cas de dépassement du délai de réalisation d'une prestation non imputable à un cas de force majeure ou à un fait imputable au client, et compte tenu que lors de la commande le client ne peut pas choisir une date précise de réalisation de la prestation mais seulement un délai, ce dernier ne peut pas être considéré comme constituant une condition essentielle du contrat pour le client.

En conséquence, le client peut résoudre le contrat seulement après avoir enjoint Florajet d'effectuer la prestation dans un délai supplémentaire raisonnable et dans le cas où Florajet n'aurait pas réalisé la prestation dans ce délai supplémentaire, Florajet proposera au client différents choix tels que la délivrance d'un bon d'achat ou le remboursement de sa commande.

## **Article 12 : RÉTRACTATION - ANNULATION**

### **1. Annulation ou modification de la commande par le client**

En cas d'annulation de la commande par le client, il pourra être remboursé, sauf si Florajet a commencé à engager des frais pour réaliser la prestation. Dans un tel cas, Florajet pourra conserver tout ou partie du prix versé à titre de dédommagement pour le travail fourni et les frais engagés.

En cas de modification de la commande par le client et notamment en cas de modification de l'adresse de réalisation de la prestation, un complément de prix pourra lui être demandé si la modification entraîne un surcroît de travail ou des dépenses supplémentaires pour Florajet.

Toute demande d'annulation ou de modification s'exerce auprès du service clients de Florajet uniquement par téléphone (voir article 14).

### **2. Droit de rétractation**

Le client dispose d'un délai de 14 jours à compter du lendemain de la conclusion du contrat de prestation pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motif. Lorsque le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Dans le cas où la prestation devrait intervenir avant la fin du délai de rétractation, Florajet contactera au préalable le client par email aux fins de recueillir son accord exprès pour exécuter la prestation avant la fin du délai de rétractation de 14 jours et son renoncement exprès à son droit de rétractation.

La prestation de nettoyage courant et de fleurissement d'une sépulture comprend la livraison d'une composition de plantes d'extérieur naturelles de saison et conformément à l'article L221-28 4° du Code de la Consommation, il est précisé que les produits comportant des végétaux frais étant, par nature, des biens périssables très rapidement, le droit de rétractation est exclu pour ces derniers. En

conséquence, le client est informé qu'il ne dispose pas de droit de rétractation à compter de la livraison de la composition sur la sépulture.

### 3. Modalité d'exercice du droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales, pour exercer le droit de rétractation, le client doit avant l'expiration du délai légal de 14 jours, informer Florajet, de sa décision de rétractation en lui adressant une déclaration dénuée d'ambiguïté et en précisant son numéro de commande, soit par courrier postal à l'adresse suivante RESEAU FLEURI ("FLORA JET") - La Serrière de Giraud - 84240 CABRIERES D'AIGUES, soit en contactant le service clients de Florajet par email aux coordonnées précisées ci-dessous. . Le client peut utiliser le formulaire de rétractation figurant en annexe des présentes conditions de service et dans l'email de confirmation de commande, mais il ne s'agit pas d'une obligation.

### 4. Remboursement en cas d'exercice du droit de rétractation

En cas d'exercice du droit de rétractation, Florajet remboursera le client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du client de se rétracter. Au-delà, les sommes dues seront majorées de plein droit conformément aux dispositions de l'article L 242-4 du Code de la Consommation. Le remboursement sera effectué selon le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du client pour que Florajet utilise un autre moyen de paiement.

## **Article 13 : GARANTIES**

### **1. Garanties légales**

La prestation de nettoyage courant et de fleurissement d'une sépulture comprend la livraison d'un bien, à savoir une composition de plantes d'extérieur naturelles de saison, conformément aux dispositions légales le client bénéficie en conséquence de la garantie légale contre les défauts de conformité existant lors de la délivrance de cette composition (articles L217-3 à L217-20 du Code de la Consommation) et de la garantie légale contre les défauts ou vices cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. (Articles 1641 à 1648 du Code Civil et article 2232 du Code Civil).

Lorsque le client agit en garantie légale de conformité, il bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance de la composition pour agir et il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les 24 mois suivant la délivrance de la composition sans préjudice de l'application des articles 2224 et suivants du Code civil.

Il aura le choix entre la réparation ou le remplacement de la composition. Florajet pourra toutefois ne pas procéder selon le choix opéré par le client si la mise en conformité sollicitée est impossible ou si elle entraîne des coûts disproportionnés conformément à l'article L217-12 du code de la consommation. Tout refus de Florajet de procéder selon le choix du client ou de mettre le bien en conformité sera dûment motivé par écrit (email).

Conformément à l'article L217-14 du code de la consommation, si la réparation ou le remplacement sont impossibles ou n'ont pu être mis en œuvre dans le délai de trente jours suivant la demande du client, ou si le défaut de conformité est majeur, le client peut rendre la composition et se faire rembourser intégralement le prix de celle-ci, ou la garder et se faire rembourser une partie du prix de la composition.

En cas de restitution du produit, le client doit le renvoyer, correctement protégé et emballé, à Florajet dans l'état dans lequel il l'a reçu et complet. Les frais de retour seront remboursés au client sur justificatifs.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur, notamment si les différences entre le produit et le descriptif présents sur le site ne sont pas substantielles telles que respect du nombre des plantes d'extérieur naturelles de saison, respect du diamètre de ces plantes. Il est rappelé que le client n'aura pas la possibilité de choisir une composition précise lors de la commande.

La responsabilité de Florajet et les garanties sont exclues en cas de défaut provenant de l'usage du bien par le client et en particulier d'un usage anormal, d'une utilisation inappropriée ou d'un mauvais entretien, d'une modification, de l'intégration ou de l'ajout du bien à un autre bien, ainsi que les défauts que le client connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a commandé le bien.

Les dispositions relatives à la garantie légale de conformité ne privent pas le client du droit d'exercer l'action résultant des vices cachés du produit vendu au sens de l'article 1641 du Code Civil. Dans cette hypothèse, le client a le choix de rendre le bien et se faire restituer le prix, ou de garder le bien et de se faire rendre une partie du prix.

## 2. Garantie commerciale

En cas de réclamation pour insatisfaction sur la qualité d'une prestation de nettoyage courant et de fleurissement ou d'une prestation de rénovation, une réintervention gratuite sera systématiquement proposée au client.

Cette garantie commerciale s'applique sans préjudice du droit pour le client de bénéficier de la garantie légale de conformité et de celle relative aux vices cachés.

Il est précisé que le client dispose d'un délai de 15 jours suivant l'envoi du bilan photographique pour formuler une réclamation (voir ci-après article 18.2).

## **Article 14 : SERVICE CLIENTS DE FLORAJET**

### 1. Contactez-nous

Les moyens de contacter le service clients de Florajet sont précisés sur le site dans la rubrique contact : <https://www.florajet.com/contact/client.html>, à savoir par email ou par téléphone aux heures et jours qui y sont précisés.

Pour toutes informations relatives à une commande, une modification de commande, un suivi de livraison ou une réclamation (SAV), le numéro qui est mis à la disposition du client est un numéro non surtaxé.

### 2. SAV - délivrance d'un bon d'achat : contestation et durée de validité du bon d'achat

Chaque fois que Florajet notifie au client la clôture d'un SAV avec délivrance d'un bon d'achat à valoir sur son site, le client est informé que - faute d'avoir expressément accepté la décision du SAV - il bénéficie d'un délai de deux (2) mois à compter de la notification de cette décision pour la contester auprès du service clients. Sans contestation de sa part dans ce délai de deux (2) mois, le client sera réputé avoir accepté le bon d'achat et plus aucune contestation ne sera possible. Il disposera alors d'un délai de six (6) mois pour utiliser le bon d'achat sur le site et à défaut de l'utiliser dans ce délai, le

bon d'achat sera définitivement perdu et le client ne pourra prétendre à aucun remboursement ou dédommagement. Il est précisé que le bon d'achat n'est pas sécable et doit être utilisé en une seule fois sur le site.

## **Article 15 : ACCÈS ET FONCTIONNEMENT DU SITE FLORAJET.COM**

Florajet ne garantit pas que Florajet.com fonctionne de manière continue et sans erreur. Florajet ne pourra être tenue responsable d'une indisponibilité de Florajet.com ou de tout ou partie de ses services. Le client se connecte à Florajet.com au moyen de ses propres équipements télécommunications. Il reconnaît que les performances d'affichage et de fonctionnement de Florajet.com dépendent en grande partie des caractéristiques de son ordinateur et du type de connexion au réseau Internet. En aucun cas, les prix ne prennent en compte le coût de la communication pour accéder à Florajet.com, qui est exclusivement à la charge du client. Florajet.com peut contenir des offres présentées par des partenaires de Florajet ou des liens vers des sites internet de partenaires. Florajet n'est pas responsable du contenu des offres des partenaires ni de la bonne exécution par les partenaires de leurs obligations ni du contenu des sites internet des partenaires sur lesquels elle n'exerce aucun contrôle. Le client clique sur ces liens à ses risques et périls.

## **Article 16 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Le site Florajet.com et ses composantes, telles que notamment photographies et textes sont des oeuvres de l'esprit protégées par le Code de la propriété intellectuelle. Toute reproduction, téléchargement, copie ou représentation publique, même partielle, est interdite et constitue une contrefaçon. Florajet est propriétaire de la marque FLORAJET enregistrée pour la France et l'Union européenne.

## **Article 17 : DONNÉES PERSONNELLES**

Les informations dont la saisie est obligatoire pour passer une commande sont nécessaires au traitement de la commande par Florajet. Ces informations sont collectées, enregistrées et stockées par Florajet conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et au RGPD. Pour une information complète sur le traitement des données à caractère personnel, le Client est invité à consulter la [politique de confidentialité de Florajet](#) disponible sur le site.

## **Article 18 : LITIGES ET LOI APPLICABLE**

### **1. Résolution amiable - Réclamation**

En cas de contestation ou de difficulté qui viendrait à naître entre les parties, celles-ci s'engagent à s'efforcer de rechercher un règlement amiable.



## 2. Délai pour formuler les réclamations :

Le client dispose d'un délai de 15 jours suivant l'envoi du bilan photographique pour formuler une réclamation auprès du service clients de Florajet (voir article 14) ou par courrier à l'adresse suivante : Florajet, La Serrière de Giraud, 84240 Cabrières d'Aigues.

Toutefois, dans le cadre d'une prestation de nettoyage courant et de fleurissement d'une sépulture, en cas de réclamation relative à la composition de plantes d'extérieur naturelles de saison, notamment sa qualité, le client doit formuler sa réclamation dans un délai de 48 heures à compter de l'envoi du bilan photographique compte tenu de la nature rapidement périssable de la composition.

Au-delà de ces délais, aucune réclamation ne pourra être prise en compte par Florajet.

## 3. Traitement des réclamations

Le client est toujours présumé de bonne foi, néanmoins, il devra expliquer de façon sincère et détaillée sa réclamation.

Le traitement des réclamations sera étudié attentivement et dans les meilleurs délais par Florajet. L'ensemble des diligences que les parties devront accomplir afin de parvenir le cas échéant à une résolution amiable du litige devront intervenir dans un délai de deux (2) mois à compter du lendemain de la date de réception de la réclamation adressée par la partie initiatrice.

## 4. Médiation

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation, en cas d'échec de la résolution amiable du litige, le client peut s'adresser gratuitement au médiateur auquel adhère Florajet pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti dans le délai précité de deux (2) mois, à savoir la Société MEDIATION SOLUTION, SAS au capital de 5.000 €, immatriculée au RCS de BOURG EN BRESSE sous le numéro 832 869 564 sis 222 chemin de la Bergerie - 01800 SAINT JEAN DE NIOST - <https://sasmediationsolution-conso.fr/> - Tel. 04 82 53 93 06.

Pour ce faire, le client peut formuler sa demande :

- Soit par écrit à : Madame Eliane SIMON, médiateur - SAS MEDIATION SOLUTION, 222 chemin de la bergerie - 01800 SAINT JEAN DE NIOST ;
- Soit par mail à : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr)
- Soit en remplissant le formulaire en ligne : <https://sasmediationsolution-conso.fr/processus-mediation/saisir-le-mediateur>.

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

- Ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques,
- Le nom et l'adresse du professionnel concerné : RESEAU FLEURI « Florajet » - 26 chemin de l'Esqueiras 84240 Cabrières d'Aigues,
- Le numéro de la convention qui a été signée entre Florajet et SAS MEDIATION SOLUTION : CS000884/2002,
- Un exposé succinct des faits,
- La copie de la demande préalable adressée à Florajet aux fins de résoudre son litige directement auprès d'elle.

Il ne s'agit aucunement d'une obligation.

Conformément au règlement UE 524/2013, le client, peut également s'adresser au portail de la Commission européenne pour la résolution des différends en ligne en accédant au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Les plaintes déposées sur cette plateforme sont transmises aux organismes de médiation français.

#### 5. Loi applicable - tribunal compétent

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Elles ne peuvent être interprétées que dans leur version française.

Les CGV et les commandes sont soumises au droit français et en cas de litige les tribunaux français sont les seuls compétents.

En cas d'échec de la résolution amiable du litige et le cas échéant de la médiation, le client pourra s'adresser à toute juridiction compétente de son choix.

### **ANNEXE AUX CONDITIONS DU SERVICE D'ENTRETIEN ET DE FLEURISSEMENT DE SEPULTURES**

Sont annexés et intégrés aux présentes conditions du service d'entretien et de fleurissement de sépultures :

- le formulaire type de rétractation.

### **FORMULAIRE TYPE DE RETRACTATION**

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande de prestation de nettoyage courant et de fleurissement d'une sépulture(\*) / de prestation de de rénovation d'une sépulture(\*) .

A l'attention de FLORAJET.COM - RESEAU FLEURI - 26 chemin de l'Esqueiras - 84240 CABRIERES D'AIGUES.

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) :

Date :

(\*) Rayez la mention inutile.