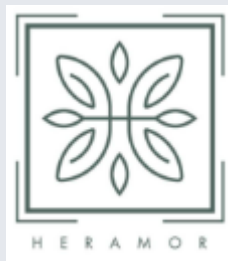


CONDITIONS GÉNÉRALES





CONDITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

- 1.1. « **Nous** » ou « **HERAMOR** » : entreprise pluridisciplinaire compétente dans le domaine de l'art floral et plus particulièrement dans la création et la conservation de bouquets ou de compositions inscrite au Registre de la banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0804.398.828 au nom de Sarah Barez ;
- 1.2. « **Vous** » ou « **le Client** » ou « **Consommateur** » : le client ou l'acheteur, personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et faisant appel aux services et marchandises de HERAMOR ;
- 1.4. Nous et Vous sommes ci-après dénommés individuellement une « **Partie** » et collectivement les « **Parties** » ;
- 1.5. « **Site internet** » : le site internet <https://heramor.com/> de HERAMOR

ARTICLE 2 : MISSIONS & INFORMATIONS SUR LA SOCIETE

Conformément à l'article III.74. du Code de droit économique, HERAMOR porte à la connaissance du Client les informations suivantes :

- Ses coordonnées électroniques : <https://heramor.com/>
- Son numéro d'entreprise (disponible à la B.C.E) : 0804.398.828

Les services proposés par HERAMOR sont les suivants :

1. Conservation et mise sous cadre de bouquets : nous nous attelons à la préservation de bouquets de mariée et de compositions de deuil et autres fleurs précieuses. Dans ce cadre, nous vous proposons d'encadrer vos fleurs soit à travers la technique dites de « fleurs pressées » soit à travers la méthode dite de « volume » ou « Shadowbox ». Ainsi, nous transformons vos fleurs en une œuvre d'art intemporelle ;
2. Recréation et restauration de bouquets anciens : nous créons un bouquet de mariée à partir d'une photo et restaurons un bouquet existant en remplaçant les fleurs abimées. Ce service est toutefois proposé hors saison des mariages à savoir en dehors des mois de mai à septembre ;
3. Fleuriste événementiel : nous proposons un service de création florale pour mariages et événements allant de la confection de bouquets de mariée et accessoires à la décoration florale pour salles de réception.

ARTICLE 3 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales définissent les obligations de chacune des Parties et sont d'application dans tous nos rapports contractuels. En tant que Client, vous reconnaissez avoir lu et accepté les présentes conditions générales, qui sont automatiquement applicables à toute offre, à tout devis, à toute commande passée chez nous, à tous nos contrats écrits ou oraux, principaux ou accessoires ou à toute demande de service ou de vente ultérieure. Une dérogation à ces conditions générales nécessite une confirmation écrite de notre part. En cas de contradiction entre des clauses de l'offre et/ou du bon de livraison et celles des présentes conditions générales, ces premières primeront.

ARTICLE 4 : OFFRE – COMMANDE

Pour passer commande, le Client peut soit nous contacter en sélectionnant sur le Site en ligne de HERAMOR l'onglet « contactez-moi » ou « contact » afin que le Client puisse remplir le formulaire de prise de contact de HERAMOR et que cette dernière puisse prendre connaissance de la demande du Client. HERAMOR fournit alors un résumé des demandes du Client, une copie des présentes et un estimatif de prix pour lui permettre de corriger ses erreurs avant acceptation finale. Au stade de la validation de son bon de commande, le Client fournit les données d'identification et de facturation requises. Une fois la commande validée, les informations mentionnées ne pourront plus être modifiées et l'offre est considérée comme acceptée par le Client. Une fois le paiement réalisé, le Client recevra un courriel de confirmation de commande à l'adresse e-mail indiquée dans le formulaire de prise de contact. Cette confirmation n'emporte pas acceptation de la commande par HERAMOR qui peut refuser ou suspendre son acceptation pour tout motif légitime (absence/annulation de paiement, indisponibilité du produit pour cause de rupture de stock, erreur dans les données d'identification ou de facturation, commande susceptible d'être frauduleuse, erreur dans le prix, absence de paiement en tout ou partie d'une précédente commande, etc.).

Par commande, il faut entendre tout ordre portant sur les produits et/ou services de HERAMOR figurant sur les supports de HERAMOR (bon de commande, offres, devis, ...) et accepté par le

Client. Dès réception de la commande du Client, celle-ci présente un caractère irrévocable. Aucune annulation totale ou partielle ou modification quantitative ou qualitative de la confirmation de commande ne peut être acceptée, sauf accord exprès et préalable de HERAMOR. Elles pourraient, en cas d'acceptation de la part de HERAMOR, donner lieu à de nouveaux délais d'exécution et/ou à une modification tarifaire. Toute offre de service que nous formulons est valable 1 mois à dater de son émission, sauf stipulation contraire. Toutefois, nous pourrions modifier notre offre - pendant sa période de validité - tant qu'elle n'a pas été acceptée par le Client. Toute offre inclut strictement les prestations qui y sont mentionnées. En outre, les offres s'entendent pour l'exécution des services/fourniture de produits qui y sont décrits dans des conditions normales, à l'exclusion de prestations imposées par des conditions imprévues. Toute commande n'est valable que si elle fait l'objet d'une acceptation émanant des deux Parties. Tout bon de commande et/ou offre, accepté par les deux parties engagera les deux parties dans les conditions décrites ci-après.

Pour passer toute commande sur Notre Site internet, le Client doit avoir la pleine capacité juridique. Il doit notamment avoir atteint l'âge de 18 ans. HERAMOR ne peut en aucun cas engager sa responsabilité, à quelque titre que ce soit, en raison de l'utilisation du Site Web par un mineur d'âge. Si ce dernier réalise une commande de produits, il le fait sous la responsabilité de son représentant légal.

ARTICLE 5 : DELAIS ET PLANNINGS

Les délais et plannings mentionnés dans l'offre, le devis ou dans le bon de commande ne sont pas de rigueur, mais communiqués à titre purement indicatif. Nous ferons, dans la mesure du possible, le nécessaire afin de respecter ces délais et plannings et HERAMOR s'engage à faire ses meilleurs efforts pour tenir informé le Client dans les meilleurs délais de toute difficulté concernant la livraison d'une marchandise ou de l'exécution d'une prestation. A cet égard, en cas d'impossibilité d'exécution des prestations, notamment en raison d'une situation de force majeure, de blocage des moyens de transports, de la défaillance d'un fournisseur, de la défaillance d'un prestataire du Client ou tout autre intervenant, HERAMOR en avertira le Client et précisera la date à laquelle la commande sera le cas échéant susceptible d'être honorée. Le Client reconnaît ainsi que les délais d'exécution représentent dans le chef de HERAMOR une obligation de moyen et non de résultat. Ces délais ne prennent néanmoins cours qu'à compter du jour où le Client a satisfait à l'ensemble de ses obligations contractuelles, en ce compris le versement des sommes dues en vertu du contrat. Le Client ne pourra invoquer les délais d'exécution mentionnés à titre indicatif pour demander la résolution du contrat et HERAMOR n'encourra aucune responsabilité en cas de non-respect des délais ou plannings, sauf négligence grave démontrée par le Client. En cas de nécessité de modification des prestations en cours d'exécution des prestations, les délais pourront être suspendus pendant la période de préparation de la nouvelle offre, le cas échéant.

ARTICLE 6 : MODALITES DE REMISE DU BOUQUET PAR LE CLIENT

Le Client peut remettre son bouquet de fleurs à HERAMOR de l'une des manières suivantes :

1. Dépôt en atelier : Le Client peut apporter son bouquet directement à l'atelier de HERAMOR aux horaires convenus et sur rendez-vous.
2. Envoi ou livraison par un transporteur : Le Client peut organiser la livraison de son bouquet à HERAMOR, par le transporteur de son choix et à ses frais. HERAMOR recommande l'utilisation d'un mode de transport adapté afin de préserver au mieux la qualité des fleurs. La livraison est recommandée le jour ouvrable suivant la cérémonie. À réception du bouquet par HERAMOR, le Client reçoit un courriel de confirmation. -.

Le bouquet doit parvenir à HERAMOR dans les 7 jours qui suivent la cérémonie ou l'événement. Les instructions d'envoi ou de dépôt parviennent au Client une dizaine de jours avant l'événement.

ARTICLE 7 : MODALITES DE LIVRAISON

La livraison des créations florales et des bouquets conservés/restaurés est effectuée soit par enlèvement par le Client à l'atelier HERAMOR sur rendez-vous, soit par livraison au Client à l'adresse convenue dans le contrat. La livraison s'effectue aux frais du Client et sous sa responsabilité. HERAMOR ne saurait être tenue responsable des incidents survenant durant le transport, tels que la détérioration, la perte, le vol ou tout autre dommage, même dans le cas où le transporteur aurait été sélectionné par ses soins. Tout retard de paiement est susceptible d'entraîner un report de livraison, sans que la responsabilité de HERAMOR ne puisse être engagée à ce titre.



CONDITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 8 : VERIFICATIONS A EFFECTUER PAR LE CLIENT - ACREATION

Le Client s'engage à vérifier l'état du bouquet ou de la création florale au moment de sa livraison ou remise, que celle-ci soit effectuée en main propre à l'atelier de HERAMOR, par un transporteur, ou par tout autre mode de livraison convenu.

En l'absence de réserve formulée par écrit lors de la remise, les prestations réalisées (conservation, encadrement, restauration, compositions florales) sont présumées conformes à la commande.

En présence d'un bon de livraison ou d'un document de transport, le bouquet ou la création florale est réputé conforme et exempt de vices apparents, sauf mention expresse de réserves précises portées sur ledit document au moment de la réception.

Toute intervention ultérieure du Client sur le bouquet livré (traitement, transformation, encadrement par un tiers, ou toute modification du conditionnement initial) vaut renonciation à tout recours contre HERAMOR, pour quelque raison que ce soit.

ARTICLE 9 : ENTRETIEN

Le Client reconnaît expressément qu'il est entièrement responsable de l'entretien des créations florales fournies et/ou réalisées par HERAMOR, qu'il s'agisse de compositions encadrées, de bouquets restaurés ou de décorations florales événementielles. À cet égard, le Client pourra, sur demande, recevoir des recommandations spécifiques sur l'entretien et la conservation des différentes créations livrées et/ou installées. Ces instructions, qu'elles soient fournies sous forme écrite, orale ou numérique, devront être scrupuleusement respectées par le Client. HERAMOR décline toute responsabilité et n'accorde aucune garantie ou intervention en cas de détérioration résultant d'un non-respect des consignes d'entretien ou d'une exposition inadéquate des créations (humidité, chaleur excessive, lumière directe, etc.).

ARTICLE 10 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

Le client s'engage à mettre à disposition de HERAMOR tous les moyens nécessaires pour la réalisation des prestations définies dans le contrat. Le Client est réputé détenir toutes les autorisations nécessaires pour la réalisation des prestations, en ce compris l'installation et l'exposition des créations florales dans des lieux publics ou privés soumis à des restrictions spécifiques. Si l'exécution de la prestation implique des contraintes particulières (accès à un lieu, conditions de transport ou d'installation), le Client devra en informer HERAMOR en amont et prendre en charge, le cas échéant, les autorisations requises et les frais afférents, notamment en cas de livraison volumineuse nécessitant des équipements spéciaux. HERAMOR décline toute responsabilité quant à l'obtention de ces autorisations et aux éventuels retards ou surcoûts qui en résulteraient.

Le Client s'engage également à fournir à HERAMOR, à sa première demande, toutes les informations et documents nécessaires à la bonne exécution des prestations (photos, spécifications de bouquet à recréer, contraintes d'exposition, etc.). Pour les créations sur-mesure, le Client doit communiquer des instructions précises et détaillées (types de fleurs, dimensions, styles, coloris, etc.). HERAMOR s'engage à faire de son possible pour respecter les demandes esthétiques exprimées par le Client, dans les limites techniques, artistiques et matérielles liées à l'état et à la nature des fleurs au moment de leur réception. En cas d'absence de réponse du Client dans les délais raisonnables ou si HERAMOR ne reçoit pas les informations requises en temps utile, la prestation pourra être suspendue jusqu'à régularisation de la situation. Ce report ne pourra en aucun cas donner lieu à des dommages et intérêts dans le chef de HERAMOR. Toutefois, HERAMOR ne pourra être tenue responsable des détériorations survenues avant la réception du bouquet, notamment en raison des conditions de transport, du degré de fraîcheur des fleurs ou d'altérations naturelles inévitables. Il est vivement recommandé que le Client réserve sa place dans un délai raisonnable avant la date de son événement. Cette réservation permet d'assurer un traitement optimal et garantit que toutes les informations pratiques (modalités d'envoi ou de dépôt, conseils de conservation, etc.) soient communiquées au Client au plus tard 10 jours avant la date de la cérémonie.

Le Client prend en compte que les dépôts physiques se font idéalement les lundis et mardis, directement à l'atelier et exclusivement sur rendez-vous. Si le Client souhaite envoyer ses fleurs par voie postale, il lui est recommandé de le faire le jour ouvrable suivant la cérémonie (généralement le lundi, sauf jour férié).

En cas de prise de contact uniquement après le mariage, une évaluation sera réalisée avec le Client en fonction de l'état du bouquet. HERAMOR attire l'attention du Client sur le fait que le résultat final dépendra directement de la fraîcheur des fleurs au moment de leur réception et de la rapidité avec laquelle elles auront été envoyées ou déposées.

ARTICLE 11 : ZONE DE TRAVAIL

Le Client est tenu de veiller à ce que l'espace destiné à la livraison et, le cas échéant, à l'installation des créations florales soit accessible et prêt à accueillir les prestations de HERAMOR. Il s'assure que les surfaces prévues pour l'exposition ou la pose des compositions soient propres, dégagées et adaptées à leur conservation.

Si des meubles ou objets doivent être déplacés pour permettre l'installation des créations florales, cela se fera aux risques et périls du Client. Toute intervention nécessitant un démontage ou un aménagement particulier reste sous la responsabilité exclusive du Client.

Dans le cas où HERAMOR est missionné pour installer des créations florales, le Client veille à ce que les conditions environnementales soient conformes aux recommandations de HERAMOR (température, humidité, luminosité, etc.) afin d'assurer la bonne conservation des compositions. HERAMOR ne pourra être tenue responsable d'une altération des créations due à des conditions inadéquates.

En raison de l'imprévisibilité des conditions météorologiques – notamment en Belgique –, le Client s'engage à prévoir une solution de repli ou une protection adéquate en cas d'intempéries, particulièrement pour les installations en extérieur. HERAMOR ne pourra être tenue responsable des dégradations causées par la pluie, le vent, la chaleur excessive ou tout autre phénomène climatique.

Toute prestation complémentaire rendue nécessaire en raison d'un défaut d'accessibilité ou d'un retard sur site pourra être facturée au Client sur base d'un tarif horaire défini dans le devis ou, à défaut, sur un tarif standard de 60,00 € /h HTVA par personne.

ARTICLE 12 : FACTURATION – SUPPLÉMENTS DE PRIX

Le prix des services et/ou marchandises proposés par HERAMOR est celui mentionné dans le contrat de prestation de services ou de vente établi par nos soins (ou, à défaut, sur le devis). Les factures sont payables au comptant. HERAMOR se réserve le droit de facturer les prestations et fournitures au fur et à mesure de leur exécution ou de leur livraison, même si celles-ci sont partielles.

Les prix sont fixés en EUR et tout impôt, droits et taxes, y compris la TVA, sont à la charge du Client. Toute augmentation de la TVA ou toute nouvelle taxe imposée entre la commande et la livraison sera également à la charge du Client. Nos prix concernent uniquement les prestations de service et marchandises décrites dans le contrat (ou, à défaut, le devis) signé par le Client, à l'exclusion de toute autre marchandise, prestation ou service additionnel.

L'offre est établie sous réserve d'éventuels ajustements liés à des imprévus constatés lors de la mise en œuvre des prestations. Ainsi, le prix ne couvre pas les frais liés à des services ou éléments complémentaires qui s'avèreraient nécessaires en cours d'exécution. HERAMOR se réserve le droit de facturer les déplacements et interventions supplémentaires occasionnés par ces prestations complémentaires.

Dans le cadre des installations et mises en place de créations florales événementielles, la remise en état des lieux et le nettoyage après l'achèvement des prestations restent à la charge du Client, sauf mention contraire expresse.

De manière générale, toute prestation complémentaire non expressément visée dans le contrat ou le devis mais demandée par le Client sera facturée au taux horaire de 60,00 € HTVA par personne, en sus du coût des matériaux et fournitures nécessaires.

Les frais spécifiques liés à la logistique, notamment l'usage d'équipements spéciaux (échafaudages, nacelles, grandes échelles, etc.), les frais de stationnement nécessaires à l'exécution de la prestation ainsi que tout encadrement logistique, technique ou administratif exceptionnel seront également facturés au Client.

Enfin, les frais de livraison des créations florales, cadres ou tout autre produit commandé par le Client seront à sa charge et feront l'objet d'une facturation spécifique, sauf accord écrit contraire.

ARTICLE 13 : MODALITÉS DE PAYEMENT

Sauf stipulation contraire mentionnée dans le bon de commande ou le devis, les factures sont payables au grand comptant, par virement bancaire sur le compte de HERAMOR mentionné sur la facture. Le règlement des prestations et des marchandises fournies par HERAMOR s'effectue en deux temps :

- Un acompte forfaitaire de 100,00€ qui est indispensable pour le lancement des prestations et/ou la commande des matériaux nécessaires.
- Le solde éventuel de la facture est payable au grand comptant dès l'achèvement des prestations ou à la livraison des marchandises, sauf stipulation contraire expressément convenue entre les Parties.



CONDITIONS GÉNÉRALES

Dans tous les cas, l'acompte sera déduit de la dernière facture adressée au Client.

Si le Client est un Consommateur au sens de l'article L.1,2° du Code de droit économique, en cas de non-paiement d'une facture à l'échéance, et conformément aux articles XIX.1 et suivants du Code de droit économique, un premier rappel de paiement à titre gratuit est adressé au Client. Un délai de 14 jours, à compter du troisième jour ouvrable qui suit le rappel en cas d'envoi postal ou du jour qui suit le rappel en cas d'envoi électronique, est accordé au Client pour effectuer le paiement. Une fois ce délai échu, le montant resté impayé est majoré d'un intérêt au taux directeur majoré de huit points de pourcentage visé à l'article 5, alinéa 2, de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales par mois jusqu'à complet paiement. En pareil cas, le montant resté impayé est également majoré d'une clause indemnitaire d'un montant qui varie en fonction de la somme restée impayée par le Client, tel que ci-dessous :

- 20€ si le montant restant dû ne dépasse pas 150,00€ ;
- 30€ augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01€ et 500€ si le montant restant dû est de 150,01€ à 500€;
- 65€ augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500€ avec un maximum de 2.000€ si le montant restant dû dépasse 500€.

L'octroi éventuel de facilités de paiement n'emporte pas renonciation aux paiements des intérêts de retard et de l'indemnité forfaitaire. Après l'envoi, par lettre recommandée, d'une mise en demeure de payer restée sans effet, les marchandises devront nous être restituées immédiatement, aux frais, risques et périls du Client qui s'y oblige, et ce sur simple demande de notre part.

En cas de non-paiement d'une seule facture à son échéance, HERAMOR se réserve le droit de suspendre l'exécution de ses prestations de plein droit et sans mise en demeure préalable, sans préjudice de son droit de procéder à l'exécution forcée des sommes dues et pénalités conventionnelles.

ARTICLE 14 : REVISION DU PRIX

Si, après l'offre de HERAMOR ou après la confirmation du devis, le coût pour HERAMOR afin de livrer les biens et/ou exécuter ses prestations augmente à la suite d'une hausse des salaires, des charges sociales, des coûts du travail, des prix des matières premières, des coûts du transport ou de changements dans la législation (y compris des impôts), HERAMOR a le droit d'augmenter le prix convenu proportionnellement à la hausse du prix de revient, à condition d'en avertir le Client au préalable, et de porter cette augmentation en compte lors de la facture ou de l'échéance suivante.

ARTICLE 15 : IMPREVISIONS ET SUJETIONS IMPREVUES

Toutes circonstances raisonnablement imprévisibles lors du dépôt de l'offre et inévitables, qui rendraient l'exécution des prestations de HERAMOR plus difficile ou plus onéreuse sur un plan financier ou autre au-delà des prévisions normales, seront considérées comme des cas de force majeure. Cela inclut, sans s'y limiter, des difficultés d'approvisionnement en matériaux, des conditions climatiques exceptionnelles affectant la conservation ou la mise en œuvre des compositions florales, des restrictions légales ou administratives imprévues, ou toute autre contrainte indépendante de la volonté de HERAMOR. Dans de telles situations, HERAMOR se réserve le droit de demander une révision du contrat ou, en cas d'impossibilité avérée, sa résiliation. Si ces circonstances entraînent une interruption des prestations, le délai d'exécution sera automatiquement suspendu pour la durée de l'interruption, avec un délai supplémentaire raisonnable nécessaire à la reprise de l'activité.

ARTICLE 16 : RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les matériaux, pièces et créations fournies par HERAMOR dans le cadre de ses prestations, qu'ils soient mentionnés ou non dans l'offre, le devis ou le contrat de prestation, restent la propriété de HERAMOR jusqu'au paiement intégral du prix convenu, y compris les éventuels frais, intérêts et pénalités. Cette réserve de propriété s'applique même en cas de transformation, d'incorporation ou d'encadrement des matériaux fournis.

En conséquence, le Client s'interdit expressément de vendre, céder, donner en gage ou aliéner de quelque manière que ce soit les biens faisant l'objet du contrat avant le règlement complet de sa facture.

Cependant, dès la livraison ou la mise à disposition des matériaux et créations florales, la garde et la responsabilité de ceux-ci incombent exclusivement au Client. Il en va de même pour

les prestations déjà réalisées. HERAMOR ne pourra donc être tenue responsable des dommages causés par le Client ou des tiers sur ces matériaux ou prestations, quel que soit le moment où ces dégâts surviennent ou sont constatés.

En cas de faillite du Client, celui-ci s'engage à informer immédiatement HERAMOR afin que celle-ci puisse faire valoir la présente clause de réserve de propriété et exercer son droit de revendication avant la clôture du procès-verbal de vérification des créances.

ARTICLE 17 : TRANSFERT DES RISQUES

Le risque de perte ou d'endommagement des biens fournis par HERAMOR est transféré au Client dès leur livraison au transporteur, lorsque la livraison est effectuée par un tiers.

Toutefois, si le Client est un Consommateur, le transfert des risques intervient soit au moment où le Client (ou un tiers désigné par lui, autre que le transporteur) prend physiquement possession des biens livrés, soit à l'achèvement des prestations, notamment en cas d'installation de compositions florales sur site.

HERAMOR ne pourra être tenue responsable des dommages subis par les créations ou les matériaux après ce transfert des risques.

ARTICLE 18 : DROIT DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les documents faisant l'objet d'une offre ou d'un devis sont strictement confidentiels ; ils ne peuvent être reproduits ou communiqués, sauf accord d'HERAMOR, et il ne peut être fait usage au préjudice de HERAMOR qui en reste propriétaire. Toutes les études, plans, catalogues, brochures, listes de prix, documentations techniques, dessins et renseignements établis ou fournis par HERAMOR demeurent sa propriété intellectuelle et industrielle. Ces documents doivent lui être restitués sur simple demande, en bon état et sans frais, et ne peuvent être communiqués par le Client à des tiers sans accord écrit et préalable de HERAMOR. Toute information figurant dans les documents commerciaux, y compris celle tenant compte de la situation particulière du Client, est communiquée à titre d'information et ne peut en aucun cas constituer la base d'une réclamation ou action en justice du Client vis-à-vis de HERAMOR.

ARTICLE 19 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

HERAMOR veille au respect du droit de la vie privée et, dans ce cadre, agit toujours conformément à la législation applicable. En faisant appel aux services de HERAMOR, le Client marque son accord sur la façon dont HERAMOR collecte et traite ses données à caractère personnel. Les données à caractère personnel transmises par le Client sont enregistrées dans les fichiers de HERAMOR. HERAMOR traite les données personnelles du Client pour les finalités suivantes : exécution et facturation des Prestations, gestion de litiges, études de marché, la lutte contre la fraude et d'infractions, le contrôle de qualité de service et l'envoi d'information commerciale. En communiquant ses données à caractère personnel, le Client est expressément d'accord avec le fait que HERAMOR puisse conserver et traiter ces données aux fins précitées. Les données ne seront communiquées à des tiers que pour les finalités spécifiées ci-dessus. Le Client peut toujours s'opposer gratuitement au traitement de ses données à caractère personnel envisagé à des fins de direct marketing ou consulter ses données à caractère personnel et les corriger gratuitement en nous contactant à l'adresse mail suivante : heramor.fleurs@gmail.com

ARTICLE 20 : PUBLICITÉ

Le Client autorise expressément HERAMOR à prendre et à utiliser des photographies des créations réalisées dans le cadre de ses prestations, notamment des bouquets encadrés, des compositions florales et des installations événementielles, à des fins promotionnelles. Ces images pourront être publiées sur le site internet de HERAMOR, ses réseaux sociaux ou tout autre support de communication.

Toutefois, HERAMOR s'engage à respecter la vie privée du Client et à retirer ces photographies du domaine public, sans retard injustifié, à la première demande écrite de ce dernier.

ARTICLE 21 : RESPONSABILITÉ DE HERAMOR

HERAMOR est responsable d'exécuter l'intégralité des prestations conformément aux documents contractuels. En dehors de cela, la responsabilité de HERAMOR n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute lourde de sa part ou de violation d'une loi impérative. En tout état de cause, la responsabilité de HERAMOR se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion de la réparation de



CONDITIONS GÉNÉRALES

tous dommages indirects ou immatériels (tels que la perte de profit, perte d'exploitation, perte de chance, atteinte à l'image, etc.). De plus, la responsabilité de HERAMOR ne pourra excéder le montant total du contrat conclu avec le Client. Toutes les obligations de HERAMOR contenues dans les conventions constituent des obligations de moyens. En aucun cas, nous ne pouvons être tenus par une obligation de résultat. En particulier, HERAMOR n'est aucunement responsable si le résultat esthétique de ses prestations n'est pas conforme aux attentes du Client et ce dernier s'engage à n'invoquer aucune réclamation sur base de ce critère. HERAMOR ne garantit pas que les prestations de service et les produits répondent à toutes les attentes du Client si celles-ci n'ont pas été explicitées par écrit au moment de la conclusion du contrat. HERAMOR décline toute responsabilité pour les détériorations constatées aux supports en cours de travail.

ARTICLE 22 : DÉLAI DE RÉTRACTATION

Dans l'hypothèse où le Client est un Consommateur, si le contrat doit être considéré comme ayant été conclu « hors établissement du vendeur » ou « à distance » conformément aux articles VI.67 et VI.47 du Code de droit économique, sauf cas de bien nettement personnalisé (article VI.73, point 3° CDE), le Client a le droit de se rétracter, et donc de renoncer au contrat, sans frais, en envoyant un courrier recommandé à HERAMOR dans les 14 jours ouvrables suivants la signature du bon de commande/devis. Lorsque le Consommateur exerce son droit de rétractation, il paie à HERAMOR un montant qui est proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où il a informé HERAMOR de l'exercice du droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat. Le montant proportionnel à payer par le Consommateur à HERAMOR est calculé sur la base du prix total convenu dans le contrat. HERAMOR a également le droit de se rétracter, et donc de renoncer au contrat, sans frais, en envoyant un courrier recommandé au Client dans le cas où, après une analyse approfondie du chantier, HERAMOR estimerait la réalisation de ses prestations conformément au devis/contrat/bon de commande raisonnablement impossible pour des raisons d'ordre techniques. En pareil cas, HERAMOR s'engage à rembourser toutes les sommes perçues du Client, en ce compris l'acompte, dans le cadre de l'exécution du contrat du bon de commande, devis ou contrat de prestation de service.

ARTICLE 23 : MATERIAUX EMPLOYES - TOLERANCES

Article 23.1 : Transformations naturelles et bouquets à conserver :

HERAMOR s'engage à conserver les bouquets confiés avec le plus grand soin, en respectant l'authenticité des fleurs et leur singularité. Néanmoins, le procédé de conservation utilisé, implique que les fleurs évoluent naturellement dans le temps.

Des différences de nuances, de texture ou de volume peuvent donc apparaître entre le bouquet initial et le rendu final. Ces transformations, propres à la nature des végétaux, ne sauraient être considérées comme des défauts, mais comme le reflet d'un processus naturel de vieillissement.

Article 23.2 : Créations florales pour événements : inspiration et interprétation

Pour les prestations événementielles, HERAMOR s'appuie sur les échanges intervenus avec le Client, les palettes d'inspiration communiquées (moodboards, images de référence, photographies, etc.) pour créer des compositions sur mesure. Cependant, ces documents ne sont que des supports d'inspiration. Les différences de nuances qui peuvent survenir entre ces documents, et les matériaux ou créations florales utilisés dans nos prestations ne pourront être opposées à HERAMOR. Les assortiments et créations sont réalisés au plus près des attentes du Client, mais une variation de couleur, en particulier lors du travail avec des fleurs naturelles ou des matériaux spécifiques, peut se produire.

Le Client ne qu'un contre-typage de couleur peut entraîner une légère différence entre le modèle de référence fourni par le Client et la création florale ou la composition produite par HERAMOR. Une couleur absolument identique et uniforme ne peut donc être garantie, en particulier pour les fleurs fraîches ou stabilisées, qui peuvent varier en fonction de leur origine, de leur maturité et des conditions de conservation.

ARTICLE 24 : RÉSILIATION

En principe, aucune des Parties ne peut rompre le contrat par l'effet de sa seule volonté. Les Parties peuvent néanmoins mettre un terme au contrat sans intervention judiciaire et sans indemnité, si l'autre Partie fait l'objet d'un jugement ayant autorité de chose jugée pour fraude, corruption, participation à une organisation criminelle ou du chef de toute autre infraction pénale de nature à nuire à la réputation de ses cocontractants. Quel qu'en soit le motif, la résiliation prend effet à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec accusé

de réception résiliant le contrat ou à compter de toute autre date mentionnée dans la lettre de résiliation.

ARTICLE 25 : FORCE MAJEURE

Toute circonstance imprévisible et indépendante de la volonté de HERAMOR l'empêchant de faire face à ses obligations ou rendant raisonnablement et irrévocablement impossible la poursuite de la collaboration contractuelle l'autorise à annuler le contrat en tout ou en partie sans indemnisation et l'exonère de sa responsabilité. Il en est ainsi, sans que cette liste soit exhaustive, du défaut de matériel, du défaut de livraison du sous-traitant ou du fournisseur de matières premières ou d'appareils, de la faillite de ceux-ci, du fait du Prince, de la grève, de la guerre, du lock-out, des émeutes, des intempéries, des incendies, des bris de machine ou de véhicules. Un confinement obligatoire en cas de pandémie n'est pas considéré comme un cas de force majeure, mais suspend l'exécution du contrat jusqu'à l'autorisation de reprise des prestations par la loi ou le gouvernement.

ARTICLE 26 : CLAUSE DE DÉDIT

Hors cas de force majeure et droit de rétractation, en principe, aucune des Parties ne peut rompre le contrat par l'effet de sa seule volonté. Si le Client résilie néanmoins anticipativement tout ou partie du contrat conclu entre lui et HERAMOR, il devra dans ce cas payer à HERAMOR, outre le prix des prestations déjà effectuées et marchandises déjà livrées, une indemnité de dédit forfaitaire et irréductible égale à 60 % du montant total de la commande ou de la prestation restant à effectuer, avec les montants minimaux suivants selon la nature de la commande :

- 100,00 € pour les compositions florales standards (hors événements),
- 150,00 € pour les prestations de conservation et d'encadrement de bouquets (notamment bouquets de mariée ou compositions à préserver),
- 500,00 € pour les prestations florales événementielles (ex. : mariages, cérémonies).

Il est précisé que cette énumération ne soit pas limitative, le manque à gagner, l'analyse et l'établissement du devis, une quote-part des frais de commercialisation, des frais de gestion administrative et comptable, du coût de stockage du matériel et des logiciels nécessaires aux prestations effectuées par HERAMOR. En pareille hypothèse, si l'acompte a déjà été versé, il ne sera dès lors pas restitué et pourra être déduit par HERAMOR des montants dus par le Client en application du présent article. Cette indemnité sera payable à la date de la résiliation dudit contrat. Dans l'hypothèse où le Client est un Consommateur, HERAMOR sera redevable envers le Client, en cas de résiliation anticipée de notre part, d'une même indemnité de dédit forfaitaire et irréductible égale à 60 % du montant total de la commande ou de la prestation restant à effectuer. Cette indemnité sera payable à la date de la résiliation dudit contrat. Les sommes versées par le Consommateur à HERAMOR lui seront restituées. Toutefois, HERAMOR sera en droit de retenir les sommes correspondantes au montant des prestations déjà accomplies.

ARTICLE 27 : CLAUSE RÉSOLUTOIRE EXPRESSE

HERAMOR est en droit de résilier, de plein droit et sans intervention judiciaire, le contrat de prestation de service par une notification envoyée au Client par lettre recommandée, en cas d'inexécution grave par le Client de l'une de ses obligations contractuelles, notamment (i) s'il est en retard de paiement d'une facture de plus de quinze jours calendrier, (ii) s'il apparaît qu'il n'exécutera pas ou risque sérieusement de ne pas exécuter l'une de ses obligations pendant 2 mois, et ce avant même que cette obligation soit exigible, (iii) si le Client montre des signes manifestes d'insolvabilité ou (iv) si l'autre Partie fait l'objet d'un jugement ayant autorité de chose jugée pour fraude, corruption, participation à une organisation criminelle ou du chef de toute autre infraction pénale de nature à nuire à la réputation de ses cocontractants. En pareils cas, le Client devra payer à HERAMOR, outre le paiement des prestations déjà effectuées, une indemnité forfaitaire et irréductible égale à 60 % du solde des prestations restant à facturer, avec un minimum de 250,00€, couvrant notamment le manque à gagner, une quote-part des frais de commercialisation, des frais de gestion administrative et comptable, du coût du stockage du matériel et des logiciels nécessaires aux prestations effectuées par HERAMOR. Cette indemnité sera payable à la date de la résiliation dudit contrat. Dans l'hypothèse où le Client est un Consommateur, HERAMOR n'est en droit de résilier le contrat de prestation, sans dédommagement du Client, qu'en cas de survenance d'un cas de force majeure.

ARTICLE 28 : NON-COMPENSATION DES CRÉANCES

Le Client renonce expressément à toute possibilité de compenser un dommage qu'il aurait subi avec les factures impayées, quelles qu'en soient les causes ou circonstances. Même en cas



CONDITIONS GÉNÉRALES

d'engagement avéré de notre responsabilité concernant le dommage allégué, le Client ne pourra en aucun cas procéder à une retenue ou déduction sur les montants dus au titre des factures en souffrance. Toute compensation ou déduction effectuée en violation de la présente clause sera considérée comme irrégulière et donnera droit à HERAMOR de réclamer l'intégralité des sommes dues, majorées des intérêts légaux et des éventuels frais de recouvrement.

ARTICLE 29 : INEXÉCUTION ET APPLICATION DU CODE CIVIL

En cas de manquement, inexécution problématique, contractuelle ou précontractuelle, le Client s'engage à exclusivement faire valoir l'exécution en nature des engagements faisant l'objet du contrat faisant loi entre les Parties conformément à l'article 5.234 du Code civil. Le Client renonce par ailleurs expressément à l'application de l'article 5.85, alinéa 3 (remplacement du débiteur de manière extrajudiciaire par notification du créancier), 5.93 du Code civil (résolution par notification du créancier), 5.96 (résolution partielle du contrat) et 5.97 (réduction de prix). Les Parties entendent en tout état de cause limiter leur éventuelle responsabilité précontractuelle, sauf faute intentionnelle, à un montant n'excédant pas 2.500,00 € à charge pour la partie lésée d'en démontrer son préjudice en lien causal avec une faute alléguée.

ARTICLE 30 : QUANT A L'EXCLUSION DE L'ARTICLE 6.3. DU CODE CIVIL

Il est expressément convenu que l'article 6.3 du Code civil dans son ensemble n'est pas applicable. La responsabilité de HERAMOR est strictement limitée au régime de la responsabilité contractuelle, à l'exclusion de toute chaîne contractuelle et, par conséquent, de toute responsabilité extracontractuelle de HERAMOR en tant qu'auxiliaire, le cas échéant, et de son organe d'administration.

ARTICLE 31 : DROIT APPLICABLE – COMPÉTENCE

Nous recherchons une collaboration à long terme avec le Client. En conséquence, en cas de litige, les Parties tenteront de résoudre préalablement leur différend à l'amiable. Ce n'est que si le différend perdure durant plus d'un mois après l'entame des négociations amiables que tout litige relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution du contrat de prestation de service ou des présentes conditions générales de notre intervention et/ou de nos prestations sera soumis aux juridictions de l'arrondissement judiciaire du Hainaut, seuls compétents. Les relations contractuelles entre les Parties sont régies par le droit belge.

ARTICLE 32 : DIVERS

Le défaut pour une Partie de se prévaloir, pendant un certain temps, de ses droits issus de la présente convention n'emportera jamais la renonciation aux droits en question. La nullité éventuelle de l'une des clauses des présentes conditions générales n'entraîne pas la nullité de l'ensemble de celles-ci. Dans la mesure du possible, les Parties substitueront à la clause nulle une clause valable ayant un effet économique équivalent. En particulier, les Parties reconnaissent expressément que les clauses équivalentes au bénéfice du Consommateur au sens du Code de droit économique seront considérées comme incluses aux présentes conditions générales. Le bon de commande/l'offre/le devis ou le contrat signé et accepté accompagné des présentes conditions générales constitue l'accord complet des parties quant à l'objet auquel il se rapporte. Ils remplacent et annulent toutes les discussions, brochures, propositions, négociations, représentations, compréhensions ou accords antérieurs entre les parties. Ils constituent ensemble la convention entière des parties et contiennent toutes les conditions dont les parties sont convenues. Ils ne peuvent dès lors être contredits ou complétés par la preuve de déclarations ou d'accords antérieurs.