

Conditions générales Hermie

Article 1: Définitions

Dans les présentes conditions générales, les termes suivants sont utilisés dans le sens suivant, sauf mention contraire explicite:

- **L'entrepreneur:**

La société dont le nom commercial est "Hermie Online",

Hermie Online BV

Industrielaan 5

9900 Eeklo

Belgique

Adresse électronique: info@hermie.com

Numéro de téléphone: +32 (0)9 396 59 00

ID. TVA: BE 0667 957 242

PASSEPORT PHYTOSANITAIRE EC - BE

FAVV/AFSCA - REG. NR 103037

Numéro de Phytolabel: 15.3.00576 - P3

Numéro de compte bancaire en Belgique: BE 0667 957 242

- **Le site web:**

Les sites web enregistrés par l'entrepreneur, et toutes les pages sous-jacentes, à l'exception explicite des liens. Exemples non exhaustifs: www.hermie.com; www.hermie.eu; www.hermie.nl et autres.

- **Le produit:**

L'article ou les articles qui, par la conclusion du contrat entre l'entrepreneur et le client, doivent être livrés au client dans un délai convenu, et pour lesquels le client doit payer le prix convenu.

- **Le client:**

Toute personne physique qui fait du commerce avec l'entrepreneur.

- **Accord:**

Chaque offre faite par l'entrepreneur et sur chaque contrat à distance et commande qui a été faite entre l'entrepreneur et le client.

Article 2: Général

Ces conditions s'appliquent à toute offre et/ou devis, ainsi qu'à tout contrat entre l'entrepreneur et le client, ainsi qu'à l'exécution du contrat.

Le contrat entre en vigueur après le paiement de la commande passée. En payant, vous acceptez également l'intégralité des conditions générales.

Les situations non couvertes par les présentes conditions générales doivent être jugées "dans l'esprit" des présentes conditions générales.

Les incertitudes quant à l'interprétation ou au contenu d'une ou plusieurs dispositions de nos conditions générales doivent être interprétées "dans l'esprit" de ces conditions générales.

Article 3: Images et informations sur les produits

Les images, les dessins, les dimensions et les poids des produits à livrer sont présentés sur le site web de manière aussi précise que possible. Les images sont destinées à des fins purement illustratives et décoratives et peuvent contenir des éléments qui ne sont pas inclus dans le prix ou qui diffèrent de l'article.

Pour les plantes ou autres produits "vivants", il est possible d'utiliser une photo d'une plante en pleine croissance ou de la plante à un autre moment de la saison. Les photos de ces produits vivants ne peuvent donc pas être véridiques! Les fautes évidentes ou les erreurs manifestes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.

L'entrepreneur s'efforce d'afficher et de maintenir toutes les informations sur le site web aussi complètes et précises que possible. Toutefois, des erreurs peuvent toujours se produire. Vous pouvez toujours le signaler et le commerçant fera tout ce qui est en son pouvoir pour rectifier la situation le plus rapidement possible. Toutefois, l'entrepreneur ne peut être tenu responsable des dommages directs ou indirects résultant d'actions et/ou de décisions basées sur les informations fournies.

Toute information ou article ou image ne peut être copié ou utilisé à des fins diverses sans l'accord écrit préalable de la société. Lorsque des infractions sont constatées, la société se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts.

Article 4: Prix des produits

Les prix des produits proposés, les frais d'expédition et d'emballage s'entendent TVA comprise.

Le prix facturé est basé sur le prix indiqué au moment où la commande a été passée. La société se réserve le droit d'ajuster les prix en fonction des conditions du marché. Les prix sont sous réserve d'erreurs d'impression et d'éventuelles augmentations de prix. Aucune responsabilité n'est acceptée pour les conséquences des erreurs d'impression et de composition. Nos promotions et actions ne sont pas cumulables.

Article 5: Livraison et délai de livraison

Les prix figurant dans les offres, devis et/ou commandes mentionnés ne comprennent pas les frais d'expédition, sauf indication contraire.

Les frais de port ne sont valables que pour une livraison en Belgique et aux Pays-Bas. La livraison dans d'autres pays n'est pas possible, ou seulement contre un supplément communiqué par écrit au préalable. Le colis sera livré à la porte (rez-de-chaussée) dans la mesure où celle-ci est accessible. La livraison n'aura pas lieu derrière la maison ou sur un étage. La société n'est pas responsable des dommages causés aux allées.

Le contractant fera tout son possible pour livrer dans les délais indiqués. Toutefois, ces délais de livraison mentionnés/indiqués ne doivent jamais être considérés comme des délais. Le contractant n'est pas responsable du dépassement d'un délai de livraison. Les retards ne peuvent donner lieu à une annulation ou à une demande d'indemnisation auprès de la société.

Si la société n'est pas en mesure de livrer un produit dans le délai légal de 30 jours, à moins que le client n'ait convenu d'un délai de livraison plus long, le client doit être informé et le contrat peut être dissous après consultation. Les exceptions à cette règle sont les produits personnalisés pour le client (comme les serres de jardin).

En cas d'envoi en cas d'absence répétée du client ou si une adresse de livraison incorrecte a été fournie, la Société ne peut être tenue responsable de la non-exécution de la livraison. La commande sera alors renvoyée à la société. Après communication avec le client, la commande peut être réexpédiée aux conditions suivantes:

- Le client doit payer les frais supplémentaires occasionnés par le renvoi et la nouvelle expédition. Le montant de ces frais sera communiqué au client avant la nouvelle livraison et sera généralement, mais pas nécessairement, de 2 x les frais d'expédition standard (1 livraison de retour et 1 livraison supplémentaire).
- La société n'est pas responsable des problèmes de qualité des plantes vivantes résultant d'un transport plus long ou d'un stockage plus long à la société (manque de lumière et d'eau).

Article 6: Force majeure

1. La Société n'est pas tenue de respecter une obligation résultant d'un Contrat visé dans les présentes Conditions Générales si elle est empêchée de le faire par suite d'une circonstance qui ne lui est pas imputable et dont elle ne peut ou ne doit pas tenir compte, soit par la loi, soit selon l'opinion commune, y compris toutes les causes extérieures, prévues ou imprévues, sur lesquelles la Société n'a aucun contrôle, y compris les grèves dans l'activité de la Société.

2. La Société est également en droit d'invoquer la force majeure telle que visée au paragraphe 1, si cette force majeure survient après que la Société aurait dû se conformer à ses obligations.

3. Si la force majeure se poursuit pendant plus de deux mois, les deux parties ont le droit d'invoquer la dissolution du contrat.

Article 7: Droit de rétractation et de retour

Pendant 14 jours civils à compter de la date de réception du ou des produits, le client a le droit de se retirer du contrat sans donner de raisons.

Vous trouverez de plus amples informations dans la section "Droit de rétractation" du site web.

Le droit de rétractation d'une commande en cas d'achat à distance dans un délai de 14 jours ne s'applique pas aux produits suivants:

- qui ont été créés par le commerçant conformément aux spécifications du client
- qui sont clairement de nature personnelle
- qui ne peuvent être retournés en raison de leur nature
- qui s'abîment ou vieillissent rapidement
- dont le prix est soumis à des fluctuations sur le marché financier sur lesquelles l'opérateur n'a aucune influence

Les exemples qui ne relèvent pas du droit de retrait sont les plantes, les arbres, les bulbes à fleurs, les insectes utiles, les serres, etc.

Le client doit informer l'entrepreneur du retour du ou des produits. La procédure de retour est décrite sur le site web. Après la notification, le client dispose de 14 jours pour retourner effectivement le produit à la société.

Les coûts de l'expédition de retour sont à la charge du client. La société n'est pas tenue d'accepter les envois en espèces à la livraison. Les envois non timbrés ou insuffisamment timbrés sont toujours refusés et renvoyés à l'expéditeur.

Tout dommage survenu au cours de l'expédition de retour sera à la charge et sous la responsabilité du client.

Pendant la période de refroidissement, le consommateur manipulera le produit et son emballage avec soin. Il ne débarrera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour juger s'il souhaite le conserver. S'il exerce son droit de rétractation, il renverra le produit avec tous les accessoires et - si cela est raisonnablement possible - dans l'état et l'emballage d'origine à l'entrepreneur, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par ce dernier.

Si le produit est endommagé en raison d'une manipulation négligente de la part du consommateur, ce dernier est responsable de toute réduction de la valeur du produit.

Si du ruban adhésif est utilisé pour renforcer l'emballage, ce ruban doit être transparent. De cette façon, le produit peut être revendu avec l'emballage original. Si possible, l'emballage d'origine doit être placé dans une boîte supplémentaire ou emballé dans du papier.

Le client recevra un remboursement des produits en question dans les 14 jours suivant la réception du retour, en fonction de l'état dans lequel ils ont été reçus par le commerçant.

Pour en savoir plus sur notre droit de rétractation, [cliquez ici](#).

Article 8: Annulation

L'annulation ou la modification d'une commande n'est pas possible pour les denrées périssables. En cas d'annulation, les paiements anticipés ne sont pas récupérables.

En cas d'annulation d'une commande payée, des frais administratifs de 5 % seront déduits du montant avec un minimum de 10 euros.

Article 9: Garantie

La période de garantie de l'entrepreneur correspond à la période de garantie du fabricant. Cependant, l'entrepreneur n'est jamais responsable de l'adéquation finale des produits à chaque application individuelle du client, ni de tout conseil concernant l'utilisation ou l'application des produits.

La garantie ne s'applique pas si:

- le client a réparé et/ou modifié lui-même les produits livrés ou les a fait réparer et/ou modifier par des tiers
- les produits livrés ont été exposés à des conditions anormales ou ont été manipulés sans précaution ou contrairement aux instructions de l'entrepreneur et/ou de l'emballage.
- l'inadéquation résulte en tout ou en partie de réglementations gouvernementales concernant la nature ou la qualité des matériaux utilisés.

[Cliquez ici](#) pour plus d'informations.

Article 10: Procédure de plainte

À la livraison du ou des produits, le client doit vérifier si le ou les produits ne présentent pas de défauts visibles et/ou si le ou les produits livrés correspondent au contrat.

Les réclamations concernant les défauts visibles et/ou la non-livraison conformément à la facture doivent être formulées par écrit dans les 24 heures suivant la livraison sous peine de déchéance. Les défauts visibles doivent toujours être démontrés au moyen de photographies.

Toutes les réclamations, de quelque nature qu'elles soient, ne peuvent aboutir qu'au remplacement des marchandises livrées ou, si cela est raisonnablement impossible, à la restitution du prix d'achat. En cas de plainte, le client doit d'abord s'adresser à l'Entrepreneur. En cas de plaintes qui ne peuvent être résolues d'un commun accord, le client doit contacter [WebwinkelKeur](#) (www.webwinkelkeur.nl), qui assurera gratuitement la médiation. Si aucune solution ne peut être trouvée, le client a la possibilité de faire traiter sa plainte par la commission indépendante des litiges nommée par Stichting WebwinkelKeur, dont le verdict est contraignant et l'entrepreneur et le client acceptent ce verdict contraignant. La soumission d'un litige à ce comité de litige entraîne des frais que le client doit payer au comité. Il est également possible de déposer des plaintes via la [plateforme européenne ODR \(http://ec.europa.eu/odr\)](http://ec.europa.eu/odr).

Pour en savoir plus sur notre procédure de plainte [cliquez ici!](#)

Article 11: Responsabilité

Si le ou les produits fournis par la Société sont défectueux, la responsabilité envers le Client est limitée à un maximum du montant du prix d'achat.

La Société ne sera jamais responsable si le dommage est dû à une intention et/ou à une négligence grave et/ou à une action coupable, ou à une utilisation injuste et/ou inappropriée par le Client du produit et/ou des produits fournis.

Article 12: Litiges

Tous les litiges, même ceux qui ne sont perçus comme tels que par l'une des parties, doivent être soumis exclusivement au tribunal compétent du lieu d'établissement de la Société. Toutefois, la Société est libre de soumettre le différend au tribunal compétent en vertu de la Loi.

Tous les contrats entre la Société et le Client sont régis exclusivement par le droit belge, à l'exclusion de tout autre droit.

Article 13: Collecte des données

Pour cela, nous vous renvoyons à notre [politique de confidentialité](#) qui est clairement indiquée sur notre site sous la rubrique "Contact" ou au bas du plan du site.

En outre, nous vous informons que, dans le cadre de votre commande, vos données personnelles qui concernent notamment votre identité, votre lieu de résidence, votre état civil, votre numéro de téléphone, votre adresse e-mail, vos numéros de carte bancaire et de compte bancaire, ou encore les transactions que vous effectuez ou les paiements que vous effectuez, sont traitées par Mollie dans le but

- i) de nous permettre d'exécuter notre contrat avec Hermie Online bv,
- ii) le suivi et la gestion de la fraude (détermination du niveau de risque des transactions, détection et gestion des alertes qui en résultent), et
- iii) le respect des obligations légales de Mollie en vertu de la législation applicable en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, et
- iv) la compilation d'analyses/statistiques de marché, l'analyse des données de transaction et l'amélioration des services fournis par Mollie.

La collecte de vos données personnelles est obligatoire à ces fins. Sans ces données personnelles, votre transaction peut être retardée ou rendue impossible et votre commande peut être annulée.

Veillez noter que Mollie, dont le siège social est situé Woluwedal 102, 1200 Bruxelles et le numéro d'entreprise 886.476.763, est le responsable du traitement de ces données personnelles. Mollie ne transmettra pas vos données personnelles à des tiers, sauf dans les deux cas suivants :

- Si Mollie doit divulguer les données à caractère personnel à ses sociétés affiliées, à ses sous-traitants ou à d'autres parties avec lesquelles Mollie a une relation contractuelle et qui fournissent des services à Mollie ou lui apportent un soutien dans le cadre des activités suivantes

i) L'exécution du contrat entre nous et Mollie,

ii) la prévention et la gestion de la fraude, et

iii) le respect des obligations légales de Mollie en vertu de la législation applicable en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Les tiers qui fournissent des services de surveillance et de gestion de la fraude à Mollie peuvent saisir vos données personnelles dans leur(s) propre(s) base(s) de données spécifique(s) qu'ils utilisent pour fournir des services de prévention et de gestion de la fraude à un grand nombre de commerçants.

- Si Mollie est tenue par la loi de transmettre certaines informations ou documents à la Banque Nationale de Belgique, à la Cellule de Traitement des Informations Financières (CFI), à des organismes similaires belges ou étrangers, ou en général à une autorité judiciaire ou administrative. Les données personnelles ne sont transmises à ces entités que dans la mesure où cela est nécessaire ou exigé par la réglementation applicable.

Article 14: Dispositions complémentaires ou différentes

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent se faire au détriment du client et doivent être consignées par écrit ou de manière à ce que le client puisse les conserver de manière accessible sur un support de données à long terme.

Version 0.4 dd. 04/01/2021

Article 15 : Utilisation de vos données

Nous collectons et traitons vos données pour vous informer à des fins de marketing (e-mail, sms, app, publicités, etc.) sur nos produits et services, éventuellement sur la base de votre profil marketing, et pour établir des statistiques et des analyses de tendances à des fins financières, de gestion, de marketing et de reporting pour le groupe Famiflora (Famiflora Moeskroen, Famiflora De Panne et Hermie). Vos données seront stockées de manière sécurisée dans la base de données de Famiflora NV (BE 0845.509.606) et traitées pour toutes les sociétés du groupe Famiflora.

Version 0.4 dd. 04/01/2021

Article 16 : Méthodes de paiement

Vous pouvez payer sur www.hermie.com en utilisant différents modes de paiement : carte de crédit - par exemple VISA ou Mastercard, Bancontact, Paypal, cartes-cadeaux Hermie, KBC/CBC, Apple Pay et iDeal.

Dernière modification le 28/03/2022