

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Flowers and Flow - Ventes réalisées sur la place de marché Un Grand Marché

Version du 15 août 2026

IDENTIFICATION DU VENDEUR

Entreprise individuelle : Fanny Vandermeersch

Nom commercial : Flowers and Flow

Adresse : 65 rue du Montauban, 62380 Esqueredes, France

SIRET : 883 603 276 00022

E-mail : flowersandflow1@gmail.com

Article 1 - Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les ventes de produits proposées par Flowers and Flow, entreprise individuelle exploitée par Fanny Vandermeersch, aux consommateurs effectuant une commande par l'intermédiaire de la place de marché Un Grand Marché.

Elles complètent les conditions d'utilisation de la plateforme Un Grand Marché, sans s'y substituer. En cas de contradiction portant sur les obligations propres au vendeur envers le consommateur, les dispositions légales impératives demeurent applicables.

La validation d'une commande implique l'acceptation des présentes CGV par l'acheteur dans les conditions prévues par la plateforme.

Article 2 - Produits

Les produits proposés à la vente sont ceux décrits dans les fiches produits publiées par Flowers and Flow sur Un Grand Marché, dans la limite des stocks disponibles.

Les photographies et descriptions ont pour objectif de présenter les produits le plus fidèlement possible. Pour les créations artisanales, pierres naturelles, minéraux, perles, bois et autres matières naturelles, de légères variations de teinte, forme, veinage, transparence ou dimensions peuvent exister. Ces variations naturelles ne constituent pas, à elles seules, un défaut de conformité lorsque les caractéristiques essentielles du produit correspondent à sa description.

Les informations éventuellement associées aux traditions symboliques, spirituelles ou à la lithothérapie sont présentées à titre culturel et de bien-être. Elles ne constituent ni un diagnostic, ni un traitement médical, ni un conseil de santé et ne remplacent pas l'avis d'un professionnel de santé.

Article 3 - Prix

Les prix applicables sont ceux affichés sur la fiche produit au moment de la commande. Ils sont indiqués en euros. Les frais de livraison sont indiqués séparément avant la validation définitive de la commande.

Flowers and Flow se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, sans effet rétroactif sur une commande déjà validée.

Article 4 - Commande

L'acheteur sélectionne les produits qu'il souhaite commander et suit le processus de commande proposé par Un Grand Marché. La commande devient définitive après validation et paiement dans les conditions prévues par la plateforme, sous réserve de la disponibilité réelle du produit.

En cas d'indisponibilité exceptionnelle après commande, l'acheteur est informé dans les meilleurs délais et remboursé des sommes concernées conformément aux règles applicables.

Flowers and Flow peut refuser ou annuler une commande en cas de motif légitime, notamment fraude présumée, incident de paiement signalé par la plateforme, erreur manifeste de prix ou impossibilité d'exécuter la commande.

Article 5 - Paiement

Le paiement est réalisé au moyen des solutions proposées par Un Grand Marché. Flowers and Flow n'a pas accès aux données bancaires complètes de l'acheteur.

La commande n'est expédiée qu'après confirmation du paiement par la plateforme.

Article 6 - Préparation, expédition et livraison

Le délai de préparation applicable à chaque produit est celui annoncé sur sa fiche au moment de la commande. Pour les articles personnalisés ou fabriqués à la demande, un délai spécifique peut être indiqué.

La livraison est effectuée selon le mode proposé lors de la commande et à l'adresse ou au point de retrait indiqué par l'acheteur. Il appartient à l'acheteur de vérifier l'exactitude des informations de livraison.

Le risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré au consommateur au moment où celui-ci, ou un tiers qu'il a désigné autre que le transporteur proposé par le vendeur, prend physiquement possession du bien.

En cas de retard de livraison, les droits prévus par le Code de la consommation s'appliquent. L'acheteur est invité à contacter Flowers and Flow via la messagerie de la plateforme ou à l'adresse flowersandflow1@gmail.com afin qu'une solution soit recherchée rapidement.

Article 7 - Réception du colis

À réception, l'acheteur est invité à vérifier l'état du colis et des produits. En cas d'article endommagé, incomplet ou manifestement non conforme, il est recommandé de contacter Flowers and Flow rapidement en joignant, lorsque cela est utile, des photographies du colis, de l'emballage et du produit.

Cette recommandation ne prive pas le consommateur de ses droits légaux et ne conditionne pas l'exercice des garanties légales.

Article 8 - Droit de rétractation

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le consommateur dispose en principe d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision.

Pour les ventes de biens, le délai court à compter du jour de la réception du bien par le consommateur ou par un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui. En cas de commande portant sur plusieurs biens livrés séparément, le délai court à compter de la réception du dernier bien.

Pour exercer son droit, le consommateur doit notifier sa décision avant l'expiration du délai, par une déclaration dénuée d'ambiguïté ou au moyen du formulaire figurant en annexe, via la messagerie Un Grand Marché ou par e-mail à flowersandflow1@gmail.com.

Le consommateur dispose ensuite de quatorze (14) jours à compter de la communication de sa décision de se rétracter pour retourner le bien à l'adresse suivante : Flowers and Flow - Fanny Vandermeersch, 65 rue du Montauban, 62380 Esqueredes, France.

Les frais directs de retour sont à la charge du consommateur, sauf lorsque le produit est défectueux, non conforme, ou lorsque Flowers and Flow accepte expressément de les prendre à sa charge.

Le bien doit être retourné complet et dans un état permettant sa remise en vente. Le consommateur peut manipuler le bien dans la mesure nécessaire pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement ; sa responsabilité peut être engagée en cas de dépréciation résultant de manipulations allant au-delà de ce qui est nécessaire.

En cas de rétractation valable, Flowers and Flow rembourse les sommes dues, y compris les frais de livraison initiaux dans la limite du coût du mode de livraison standard proposé, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la notification de la rétractation. Le remboursement peut être différé jusqu'à récupération du bien ou jusqu'à ce que le consommateur fournisse une preuve d'expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

8.1 - Exceptions au droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut notamment pas être exercé pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. Cette exception ne s'applique que lorsque le produit a réellement été fabriqué ou modifié selon les choix personnels de l'acheteur au-delà de simples options standard proposées à tous.

Article 9 - Garanties légales

Le consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité prévue par les articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation ainsi que de la garantie des vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil.

Au titre de la garantie légale de conformité, le vendeur doit délivrer un bien conforme au contrat. Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir en cas de défaut de conformité dans les conditions prévues par la loi. Il peut demander la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions légales de coût et de possibilité. Lorsque la mise en conformité est impossible, tardive ou entraîne un inconvénient majeur dans les cas prévus par la loi, il peut obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat.

La garantie des vices cachés permet à l'acheteur, dans les conditions des articles 1641 et suivants du Code civil, d'agir lorsqu'un défaut caché rend le bien impropre à l'usage auquel il est destiné ou diminue tellement cet usage qu'il ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il l'avait connu.

Toute demande relative à une garantie légale peut être adressée à flowersandflow1@gmail.com ou via la messagerie Un Grand Marché.

Article 10 - Responsabilité

Flowers and Flow est responsable de la bonne exécution de ses obligations dans les limites prévues par la loi.

La responsabilité de Flowers and Flow ne saurait être engagée pour un dommage résultant d'une mauvaise utilisation du produit, d'une utilisation contraire aux précautions ou instructions communiquées, d'une modification réalisée par l'acheteur ou d'une usure normale, sans préjudice des garanties légales impératives.

Lorsque le produit contient de petites pièces, perles, pierres ou éléments détachables, il doit être tenu hors de portée des jeunes enfants lorsque la fiche produit le précise ou lorsque sa nature l'impose.

Article 11 - Propriété intellectuelle

Les textes, photographies, illustrations, visuels, créations graphiques et contenus originaux publiés par Flowers and Flow restent protégés par les droits de propriété intellectuelle applicables. Leur achat n'emporte aucun transfert des droits de reproduction ou d'exploitation.

Article 12 - Données personnelles

Dans le cadre de l'exécution des commandes, Flowers and Flow reçoit de la plateforme les données personnelles nécessaires à la préparation, à l'expédition, au service après-vente, à la gestion des réclamations et au respect de ses obligations comptables et légales.

Ces données ne sont utilisées que pour les finalités nécessaires à la relation commerciale ou lorsque la loi l'exige. Elles ne sont pas cédées à des tiers à des fins commerciales par Flowers and Flow.

Les informations nécessaires à l'acheminement peuvent être transmises aux prestataires de transport concernés. Certaines données doivent être conservées pendant les durées légales applicables en matière comptable, fiscale ou de preuve.

Toute demande concernant les données traitées directement par Flowers and Flow peut être adressée à flowersandflow1@gmail.com. Pour les traitements réalisés directement par Un Grand Marché en qualité de plateforme, l'acheteur doit également se référer à la politique de confidentialité de celle-ci.

Article 13 - Réclamations

En cas de difficulté, l'acheteur est invité à contacter en priorité Flowers and Flow afin de rechercher une solution amiable : par la messagerie Un Grand Marché ou par e-mail à flowersandflow1@gmail.com.

La réclamation doit, dans la mesure du possible, préciser le numéro de commande, le produit concerné et la nature du problème.

Article 14 - Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel, après avoir préalablement adressé une réclamation écrite au vendeur et en l'absence de solution satisfaisante.

Article 15 - Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français, sous réserve des dispositions impératives plus protectrices dont pourrait bénéficier un consommateur résidant dans un autre État.

En cas de litige, les règles légales de compétence territoriale s'appliquent. Aucune clause des présentes CGV ne prive le consommateur du droit de saisir la juridiction compétente selon les dispositions légales applicables.

Article 16 - Modification des CGV

Flowers and Flow peut modifier les présentes CGV pour tenir compte d'une évolution légale, réglementaire, technique ou commerciale. La version applicable à une commande est celle portée à la connaissance de l'acheteur au moment de la commande.