



Conditions générales

Ce document a été rédigé en néerlandais. En cas de litige résultant de la traduction de ce document, seule la version néerlandaise prévaut.

Résumé

Ci-dessous, vous trouverez un aperçu des points principaux des conditions générales de vente. Attention : ce sont les conditions générales complètes qui sont contraignantes.

Commande et livraison

Tous les rosiers que nous proposons seront envoyés dès la prochaine possibilité de livraison. Normalement, celle-ci est comprise entre le mois de novembre et d'avril. Les envois sont effectués en fonction de l'ordre de la commande. Toutefois, vous pouvez indiquer votre délai de livraison souhaité.

Le début exact d'un envoi dépend des conditions météorologiques, qui peuvent varier selon les saisons.

Vous recevrez une confirmation au moment de l'envoi.

L'envoi, effectué par Post NL, n'est possible que dans les pays membres de l'Union européenne. Le coût de l'envoi dépend du pays de destination.

Prix

Tous les prix indiqués sont TVA comprise, hors frais d'envoi, et s'appliquent aux rosiers à racine nue.

Pour chaque rosier Europa Nostra vendu, l'horticulteur/producteur (Rosa Mundo S.A.) versera une donation de 9,00€ à Europa Nostra, « *The voice of Cultural Heritage in Europe* » (« La voix du patrimoine culturel européen »), afin de soutenir leur travail pour le maintien de l'héritage culturel européen.

Garantie de qualité

Notre but est de vous offrir des rosiers de la plus haute qualité. Toutefois, des problèmes peuvent toujours se poser avec des plantes vivantes. Par conséquent, nous ne pouvons être tenus pour responsables des mauvaises conditions climatiques ou de toute autre circonstance indépendante de notre volonté.

Droit de retour

Etant donné qu'il s'agit d'une plante vivante, il n'est pas possible de renvoyer les produits.

Paiement

Les transactions effectuées sur notre site web sont sécurisées par le système de paiement Ogone (www.ogone.com). Toutes les informations échangées pour traiter le paiement sont cryptées grâce au protocole SSL. Ces données ne peuvent être ni détectées, ni interceptées, ni utilisées par des tiers. Elles ne sont pas non plus conservées sur nos systèmes informatiques.

Ogone est un prestataire technique, et ne prend pas en charge les contestations liées aux commandes. Celles-ci doivent se régler directement avec nous et/ou votre banque.

Pour plus d'informations concernant Ogone, visitez le site www.ogone.com.

Conditions générales complètes

Article 1 - Définitions

Il faut entendre dans les présentes conditions générales par :

1. **Délai de réflexion** : le délai pendant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
2. **Consommateur** : la personne physique n'agissant pas pour le compte de sa situation professionnelle ou d'une entreprise et qui conclut un contrat à distance avec le vendeur ;
3. **Jour** : jour civil ;
4. **Durée de transaction**: un contrat à distance visant la livraison régulière de produits et/ou de services pour lesquels l'engagement d'approvisionnement et/ou l'obligation de fourniture d'approvisionnement est étalé dans le temps ;
5. **Support de données durable** : tout moyen qui permet à la partie contractante ou le vendeur à enregistrer des informations personnelles d'une manière qui rend possible l'accès à une version non modifiée de cette information à tout moment dans l'avenir.
6. **Droit de rétractation**: la possibilité qui se présente pour la partie contractante de résilier le contrat à distance durant le délai de réflexion ;
7. **Vendeur**: la personne physique ou morale qui offre aux consommateurs et aux entreprises des produits et/ou des services à distance ;
8. **Contrat à distance**: une entente faite exclusivement par l'usage d'une ou plusieurs techniques de communication à distance pour la vente à distance de produits et/ou de services dans le cadre du système établi par le vendeur ;
9. **Technologie de communication à distance**: des moyens qui peuvent être employés dans la conclusion d'un contrat sans que la partie contractante et que le vendeur n'aient à être dans le même lieu simultanément.

Article 2 – Identité du vendeur

RosaMundo S.A.

Megelsum 17

5864 CT Meerlo

Pays-Bas

Numéro de téléphone : +31 478691366

Courriel : info@rosamundo.nl

Numéro de chambre de commerce : 14099343

Numéro d'identification TVA : NL81897035B01

Article 3 – Champ d’application

1. Les présentes conditions générales s’appliquent à toute offre faite par le vendeur et à tout contrat à distance conclu entre le vendeur et le consommateur.
2. Avant que le contrat à distance ne soit conclu, le texte des présentes conditions générales sera porté à la connaissance du consommateur. Si cela s’avérait raisonnablement impossible, il sera indiqué, avant que le contrat de vente à distance soit conclu, que les présentes conditions générales peuvent être consultées chez le vendeur et que, à la demande du consommateur, celles-ci lui seront envoyées sans frais et dans les plus brefs délais.
3. Si le contrat est conclu à distance par voie électronique, alors à la différence de l’alinéa ci-dessus, le texte de ces conditions générales de vente sera mis électroniquement à la disposition de la partie contractante avant la conclusion du contrat à distance afin que cette dernière puisse facilement les enregistrer sur un support de données durable. Si cela est impossible, alors le fait que les conditions générales de vente puissent être consultées par voie électronique sera communiqué à la partie contractante avant la conclusion du contrat à distance, et, si la partie contractante souhaite en avoir une copie électronique, elle lui sera envoyée aussi rapidement que possible, sans frais.
4. Dans l’éventualité où, outre les présentes conditions générales, des conditions spécifiques liées aux produits ou aux services seraient applicables, les deuxième et troisième alinéas sont applicables par analogie, et, en cas de conditions générales contraires, le consommateur peut toujours s’appuyer sur la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

Article 4 – Les produits

1. Si une offre s’accompagne d’une durée de validité limitée ou est assortie de conditions, cela sera indiqué explicitement dans l’offre.
2. L’offre comprend une description complète et précise des produits et/ou des services proposés. La description est suffisamment détaillée pour qu’il soit possible au consommateur de faire une évaluation correcte de l’offre. Si le vendeur fait usage d’illustrations, celles-ci doivent être une représentation fidèle des produits et/ou des services proposés. Les erreurs ou fautes manifestes contenues dans l’offre n’engagent en rien la responsabilité du vendeur.
3. Chaque description de l’objet contient suffisamment d’informations afin qu’il soit clair et explicite pour la partie contractante quels droits et obligations sont associés à l’acceptation du produit et/ou service proposé(s). Cela induit :
 - le prix, y compris les taxes ;
 - tous les frais d’expédition liés ;
 - la manière dont l’accord doit être conclu et les actes nécessaires pour ce faire ;
 - l’applicabilité ou non de tout droit de rétractation ;
 - le mode de paiement, de livraison ou d’exécution du contrat ;
 - la période d’acceptation de l’offre, ou la période durant laquelle les prix indiqués par le vendeur restent valables ;
 - les tarifs pour la communication à distance si les coûts d’utilisation de la technique de communication à distance sont calculés sur une autre base que celle du tarif de base ;
 - la manière dont le consommateur pourra consulter le contrat, si ce dernier est archivé après sa formation ;
 - la manière dont le consommateur peut s’informer des actes qu’il ne souhaite pas avant de conclure le contrat, ainsi que de la manière dont il peut les rectifier avant que le contrat ne soit formé ;
 - les langues éventuelles dans lesquelles, outre le néerlandais, le contrat peut être conclu ;
 - les codes de conduite que le vendeur s’est engagé à respecter et de la manière dont le consommateur peut consulter ces codes de conduite par voie électronique ; et
 - la durée minimale du contrat de vente à distance dans le cas d’un contrat qui couvre une livraison ou une prestation permanente ou périodique de produits ou de services.

Article 5 – Le contrat

1. Le contrat est formé, sous réserve des dispositions de l'alinéa 4, au moment où le consommateur accepte l'offre et accepte de remplir les conditions qui y sont assorties.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le vendeur accuse immédiatement réception, par voie électronique, de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si le contrat est formé par voie électronique, le vendeur prend les dispositions appropriées au niveau technique et organisationnel afin de sécuriser le transfert électronique des données et se charge de mettre à disposition un environnement Internet sécurisé. Si le consommateur paie par voie électronique, le vendeur veillera à prendre les mesures de sécurité appropriées à cet effet.
4. L'entreprise peut, dans les limites de la loi, s'informer de la capacité d'un consommateur à satisfaire à ses obligations de paiement, ainsi que de tout autre fait et facteur ayant de l'importance pour la conclusion responsable du contrat à distance. Si l'entreprise a des raisons valables de ne pas conclure le contrat sur la base d'un tel examen, elle est habilitée, moyennant motivation, à refuser une commande ou une demande ou à assortir de conditions spéciales l'exécution de la commande.
5. Le vendeur communiquera au consommateur, avec le produit ou le service, les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce que celles-ci puissent être accessibles au consommateur et être stockées sur un support d'informations durable :
 - a. l'adresse de visite de l'établissement du vendeur où le consommateur peut adresser des réclamations ;
 - b. les conditions sous lesquelles le consommateur peut faire usage du droit de rétractation et la manière suivant laquelle le consommateur peut le faire, ou bien un avis clair informant de l'exclusion du droit de rétractation ;
 - c. les renseignements concernant les services et garanties existants une fois que l'achat a été fait ;
 - d. les informations visées à l'article 4 alinéa 3 des présentes conditions générales, sauf si le vendeur a déjà fourni ces informations au consommateur avant l'exécution du contrat ;
 - e. les conditions de résiliation du contrat si le contrat a une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée.
6. Si le vendeur s'est engagé à livrer une série de produits ou de services, les dispositions de l'alinéa précédent ne sont applicables qu'à la première livraison.

Article 6 – Droit de rétractation

1. Lors de l'achat de produits, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans indiquer de motif, et ce, durant un délai de quatorze jours. Ce délai commence à courir le jour où le produit est réceptionné par le consommateur ou par une personne désignée au préalable au vendeur par la partie contractante.
2. Pendant ce délai, le consommateur devra manipuler le produit et l'emballage avec soin. Le consommateur devra déballer ou utiliser le produit uniquement dans la mesure où cela est nécessaire pour pouvoir juger s'il souhaite ou non conserver le produit. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il devra retourner au vendeur le produit ainsi que tous les accessoires livrés simultanément et – si cela est raisonnablement possible – dans leur état et emballage d'origine, conformément aux instructions adéquates et claires fournies par le vendeur.

Article 7 – Frais en cas de rétractation

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il doit prendre en charge les frais qui ne peuvent pas dépasser le montant de la réexpédition.
2. Si le consommateur a payé un montant, le vendeur lui remboursera ce montant dans les plus brefs délais et, au plus tard, dans les 30 jours qui suivent la réexpédition ou la rétractation.

Article 8 – Exclusions du droit de rétractation

1. Le vendeur peut exclure le droit de rétractation du consommateur dans la mesure prévue aux alinéas 2 et 3. L'exclusion de ce droit de rétractation n'est valable uniquement dans le cas où le vendeur l'a clairement mentionné dans l'offre, et, à tout le moins, avant la conclusion du contrat.
2. Les exceptions au droit de rétractation sont exclusivement applicables aux produits :
 - a. qui ont été produits par le vendeur selon les spécifications convenues par la partie contractante ;
 - b. qui sont clairement de nature personnelle ;
 - c. qui, en raison de leur nature, ne peuvent être retournés ;
 - d. qui sont rapidement périssables ou obsolètes (comme les plantes) ;
 - e. dont le prix est lié à des fluctuations sur le marché financier sur lesquelles le vendeur n'a aucune influence ;
 - f. y compris aux journaux et aux magazines vendus au numéro ;
 - g. y compris pour les enregistrements audio et vidéo et pour les logiciels informatiques dont le consommateur a brisé le cachet.

Article 9 – Le prix

1. Durant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou des services proposés ne seront pas majorés, à l'exception des modifications de prix consécutives à des évolutions des taux de TVA.
2. Par dérogation aux dispositions du précédent alinéa, le vendeur peut proposer à des prix variables les produits ou services dont le prix est lié à des fluctuations sur le marché financier sur lesquelles le vendeur n'a aucune influence. Cet assujettissement aux fluctuations du marché, et le fait que les prix mentionnés soient éventuellement des prix indicatifs, seront mentionnés dans l'offre.
3. Les majorations de prix dans un délai de 3 mois après la formation du contrat sont autorisées uniquement dans le cas où celles-ci sont la conséquence de prescriptions ou de dispositions légales.
4. Les majorations de prix intervenant dans un délai de 3 mois à compter de la formation du contrat sont uniquement autorisées dans le cas où le vendeur l'a stipulé et :
 - a. qu'elles résultent de dispositions ou de prescriptions légales, ou
 - b. que le consommateur a la possibilité de résilier le contrat le jour où la majoration des prix prend cours.
5. Les prix proposés pour les produits et/ou services incluent la TVA.

Article 10 – Conformité et garantie

1. Le vendeur s'engage à ce que les produits et/ou services soient conformes au contrat, aux spécifications indiquées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou de facilité d'utilisation et aux dispositions légales et/ou aux prescriptions gouvernementales en vigueur à la date de la formation du contrat. S'il en est convenu ainsi, le vendeur s'engage à ce que le produit convient à d'autres utilisations que les conditions normales d'utilisation.
2. Un système de garantie proposé par le vendeur, le fabricant ou l'importateur, ne porte pas préjudice aux droits et réclamations auxquels le consommateur peut prétendre vis-à-vis du vendeur, en vertu de la loi et/ou du contrat à distance, à l'égard d'un manquement dans l'exécution des obligations qui incombent au vendeur.

Article 11 – Livraison et exécution

1. Le vendeur apportera le plus grand soin possible à la réception et à l'exécution des commandes de produits et à l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Le point de livraison est l'adresse que la partie contractante a communiquée clairement au vendeur.
3. Dans le respect de ce qui est stipulé à cet effet dans l'article 4 des présentes conditions générales, l'entreprise exécutera les commandes acceptées avec célérité et au plus tard dans un délai de 30 jours, à moins qu'un délai de livraison plus long ait été convenu. Si la livraison subit un retard, ou si une commande ne peut pas être exécutée ou peut seulement être exécutée partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard un mois à compter de la date à laquelle il a passé la commande. Le consommateur a donc le droit de terminer le contrat et de demander un produit équivalent, ou de demander une compensation.
4. Dans le cas d'une résiliation conformément à l'alinéa précédent, le vendeur restituera le montant que le consommateur a réglé dans les meilleurs délais, et au plus tard, dans un délai de 30 jours à compter de la résiliation.
5. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, le vendeur s'efforcera de mettre à disposition un article de remplacement. Il sera mentionné de façon claire et compréhensible, au plus tard au moment de la fourniture, qu'un produit de remplacement sera livré. Le consommateur peut renvoyer un article de remplacement. En cas d'articles de remplacement, le droit de rétractation ne peut être exclu. Les frais de retour sont à la charge du vendeur.
6. Sauf convention contraire expresse, le risque d'endommagement et/ou de disparition des produits est porté à la charge du vendeur jusqu'au moment où les produits sont livrés au consommateur ou à la personne désignée au préalable au vendeur par la partie contractante.

Article 12 - Transactions à exécution successive : durée, résiliation et prorogation

Résiliation

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée et visant la livraison régulière de produits (y compris de l'électricité) et services, moyennant le respect des règles de résiliation convenues à cet égard et d'un délai de préavis de maximum un mois.
2. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée déterminée et visant la livraison régulière de produits (y compris de l'électricité) et services, moyennant le respect des règles de résiliation convenues à cet égard et d'un délai de préavis de maximum un mois.
3. En ce qui concerne les contrats mentionnés aux alinéas précédents, le consommateur peut :
 - o procéder à la résiliation à tout moment et ne pas être limité à la résiliation à un moment particulier ou pendant une période spécifique ;
 - o procéder à la résiliation au moins de la même manière dont les contrats ont été conclus par lui ;
 - o toujours procéder à la résiliation en respectant le même délai de préavis que l'entreprise s'est elle-même imposé.

Prorogation

4. Un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits (électricité comprise) ou sur la prestation régulière de services ne peut pas être prorogé de manière tacite ni renouvelé pour une durée déterminée.
5. Par dérogation à l'alinéa précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de journaux, de périodiques et de revues pourra être prorogé de manière tacite pour une période de trois mois maximum, à condition que le consommateur puisse résilier ce contrat prorogé à l'approche de la fin de la prorogation en respectant un délai de préavis de maximum un mois.
6. Un contrat conclu pour une période déterminée et portant sur la livraison régulière de produits ou sur la prestation régulière de services ne peut être prorogé de manière tacite pour une durée indéterminée que si le consommateur peut le résilier à tout moment en respectant un délai de préavis d'un mois maximum, et de trois mois maximum dans le cas d'un contrat portant sur la livraison régulière de journaux, de périodiques et de revues dont la fréquence de livraison est inférieure à une fois par mois.

7. Un contrat de durée limitée portant sur la livraison régulière à titre d'essai de journaux, de périodiques et de revues (abonnements d'essai ou promotionnels) ne peut être prorogé de manière tacite et expire automatiquement à l'issue de la période d'essai ou de promotion.

Durée

8. Si un contrat fait l'objet d'une durée supérieure à un an, le consommateur peut à tout moment procéder à sa résiliation en respectant un délai de préavis d'un mois maximum, sauf si la raison et le bon sens s'opposent à une résiliation avant la fin de la durée convenue.

Article 13 - Paiement

1. Sauf accord contraire, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours suivants le début du délai de réflexion visé à l'article 6 alinéa 1. Dans le cas d'un contrat visant la prestation d'un service, ce délai débute après que le consommateur a reçu la confirmation du contrat.
2. Les termes du contrat ne doivent pas stipuler une avance de paiement de plus de 50% pour la vente de produits aux parties contractantes. Quand une avance a été stipulée, la partie contractante n'a aucun droit en ce qui concerne l'envoi de la commande ou l'exécution du service en question avant que l'avance n'ait été effectuée.
3. La partie contractante est tenue de déclarer immédiatement au vendeur toute information de paiement incorrecte.
4. En cas de défaut de paiement par le consommateur, le vendeur, soumis à des restrictions légales, a le droit de charger des coûts raisonnables qui avaient été spécifiés au consommateur auparavant.

Article 14 – Traitement des réclamations

1. Le vendeur dispose d'une procédure de règlement des réclamations, qui est publiée de manière suffisante, et traite toute réclamation conformément à ladite procédure.
2. Les réclamations portant sur l'exécution du contrat doivent être présentées au vendeur dans un délai approprié et être décrites entièrement et clairement, une fois que le consommateur a constaté les défauts.
3. Les réclamations communiquées au vendeur recevront une réponse dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation exige un délai de traitement plus long que prévu, le vendeur adressera une réponse dans un délai de 14 jours en accusant réception et en donnant une indication du moment auquel le consommateur pourra escompter une réponse plus détaillée.
4. Si la réclamation ne peut être solutionnée d'un commun accord, il en résulte un litige qui est susceptible de faire l'objet du règlement des litiges.

Article 15 – Litiges

1. Seule la loi néerlandaise est applicable aux contrats conclus entre le vendeur et la partie contractante et qui sont couverts par ces conditions générales de vente.

Article 16 – Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Des dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent s'appliquer au détriment du consommateur et doivent être établies par écrit ou de telle sorte qu'elles pourront être accessibles au consommateur et être stockées sur un support d'informations durable.