

Conditions générales

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

France: FR55893277541

Pays Bas: NL825825532B01

Allemagne: DE338629107

Veuillez noter que nous sommes basés en Belgique et que nous avons plusieurs numéros d'identification TVA.

FAVV/AFSCA - REG. NR 103037

Numéro de Phytolabel: 21.G.00118 - NP

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 légalement 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 : Obligation de fournir des informations sur les produits électroniques

- **L'obligation d'acceptation du vendeur:**

Nous respectons toutes les obligations légales concernant l'élimination des déchets de piles et d'équipements électriques et électroniques. Nous et nos partenaires veillons à ce que les piles et les appareils électroniques que nous vendons soient correctement repris et traités. Nous insistons auprès de nos clients sur le fait que, conformément à la réglementation en vigueur, les appareils électriques et électroniques et les batteries en fin de vie, obsolètes ou ne fonctionnant plus ne doivent pas être jetés à la poubelle ou dans les bacs de tri sélectif de leur commune. Cette interdiction est indiquée sur les produits eux-mêmes par le symbole de la poubelle barrée. L'objectif de cette réglementation est de réduire le gaspillage des matières premières et de protéger l'environnement et la santé humaine en empêchant la dispersion dans la nature des substances contenues dans certains appareils. Vous avez la possibilité de déposer ces déchets dans un point de collecte approprié ou à notre bureau de collecte situé Industrielaan 5, 9900 Eeklo.

- **La contribution de Recupel est comprise dans le prix:**

Le prix de nos produits électriques et électroniques comprend déjà une contribution de Recupel.

Article 6: 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).

Le client dispose de **5 jours ouvrables pour signaler les livraisons non conformes**. Il peut le faire par l'intermédiaire de notre [service clientèle](#).

Article 7: 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 8 : Droit de rétractation et retours

• Délai de rétractation

Le délai de retour légal est de 14 jours, mais chez Hermie, vous bénéficiez d'un **délai de réflexion de 30 jours**. Cela signifie que vous devez enregistrer votre retour dans les 30 jours suivant la réception. Après l'enregistrement, vous disposez encore de 14 jours pour renvoyer votre envoi.

Attention : votre produit est arrivé endommagé ? Si c'est le cas, veuillez contacter notre service clientèle. La mise en service d'un produit équivaut à l'acceptation du produit dans son état de livraison. Votre produit arrive endommagé et vous ne le signalez pas à notre service clientèle, mais vous utilisez le produit ? Dans ce cas, nous ne pouvons plus agir si un cas est soumis après la mise en service.

Vous trouverez de plus amples informations dans la section "[Droit de rétractation](#)" du site web.

• Enregistrement du retour

Le client doit informer l'entreprise avant de renvoyer le produit et/ou les produits. Cela doit être fait via notre plateforme de retour hermie-online.returnless.com pour un traitement rapide et sans heurts des retours. Le délai de traitement et la procédure de retour sont les mêmes pour le dépôt de l'envoi de retour à notre point d'enlèvement que pour l'envoi par service de messagerie. La procédure de retour est également décrite sur la page "[Droit de rétractation](#)".

• Frais de retour

Les frais de retour des marchandises sont à la charge du client. Entrepreneur n'est pas tenu d'accepter les envois contre remboursement. Les envois non affranchis ou insuffisamment affranchis seront toujours refusés et renvoyés à l'expéditeur. Via la plateforme de retour hermie-online.returnless.com, il est également possible **d'acheter une étiquette d'expédition pour nous envoyer le colis de retour par l'intermédiaire d'un point colis. Les tarifs pour un retour se situent entre 10 et 15 euros, en fonction du poids et du pays.**

Tout dommage causé pendant le processus de retour est à la charge du client.

• Conditions de retour

- Le client en ligne a le droit de voir et de tester l'article reçu (comme en magasin), pour autant qu'il ne présente **aucun signe d'utilisation ou de dommage** (par exemple, des taches, une odeur de fumée, de l'eau, des produits de nettoyage...). Est-ce le cas ? Dans ce cas, nous pouvons accorder une dépréciation sur l'article retourné. *Ce point peut parfois donner lieu à des discussions et nous vous renvoyons au [site web du SPF Économie](#) où vous trouverez des règles claires sur l'essai des produits. Des exemples concrets de dépréciation peuvent être trouvés sur [la page relative au droit de rétractation](#).*
- **Les produits consommables** (tels que les produits de nettoyage, la mort aux rats et aux souris, l'engrais liquide...) ne peuvent pas non plus être renvoyés après avoir été ouverts et utilisés/essayés, même partiellement. **Les produits d'hygiène**, tels que les pampers, ne peuvent être renvoyés une fois que l'emballage a été ouvert après réception. Cela rompt le sceau et ils ne sont plus conformes aux conditions de retour des produits d'hygiène.
- L'article retourné doit être **complet** (toutes les pièces sont présentes)
- **L'emballage n'est pas endommagé plus qu'il n'est nécessaire pour l'ouvrir.** Si du ruban adhésif doit être utilisé autour de l'emballage pour le renforcer, nous recommandons d'utiliser du ruban adhésif transparent. Cela permettra au produit d'être remis en vente dans son emballage d'origine. Dans la mesure du possible, il est préférable d'emballer l'emballage d'origine dans une boîte supplémentaire ou de l'envelopper dans du papier.
- Si le produit est endommagé à la suite d'une **manipulation négligente** de la part du consommateur, ce dernier est responsable de toute dépréciation de la valeur du produit.

• Exceptions au droit de retour

Chez Hermie, vous pouvez retourner la grande majorité des articles. Légalement, les consommateurs ne peuvent PAS exercer leur droit de rétractation si :

- les produits livrés se détériorent rapidement ou ont une durée de conservation limitée. Les nématodes, les nématodes et les plantes en sont des exemples concrets.

- les biens livrés ont été fabriqués selon les spécifications du consommateur ou sont clairement destinés à une personne spécifique. Des exemples spécifiques sont les vérandas (taille et couleur selon les spécifications du client).

• Remboursement

Le client recevra un remboursement des produits concernés et des frais d'expédition jusqu'à 14 jours après la notification du retour, à condition que le produit soit reçu ici et en fonction de l'état dans lequel il a été reçu par l'entrepreneur.

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

Article 9: Annulation

L'annulation ou la modification d'une commande n'est pas possible pour les denrées périssables (p. ex. plantes). 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.

Si l'entrepreneur 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 avant l'expiration du délai et, après consultation, l'accord peut être résilié ou un second délai de livraison peut être convenu. **Les exceptions concernent les produits fabriqués sur mesure (comme les serres de jardin)**. Si le délai de livraison alternatif n'est pas respecté, le consommateur peut résilier le contrat sans frais.

Article 10: Garantie

Nous choisissons nos produits avec soin et souhaitons vous les livrer en parfait état. Bien que les coursiers fassent tout leur possible, il peut malheureusement arriver qu'une commande soit endommagée pendant le transport ou qu'un produit ne fonctionne pas correctement (par exemple en raison d'un défaut de fabrication). Dans ces cas, vous pouvez faire une demande de garantie.

Pour faire valoir votre droit à la garantie, vous êtes légalement tenu de nous signaler le défaut dans les deux mois suivant sa découverte. Si le défaut est couvert par la garantie, nous réparerons ou remplacerons votre produit gratuitement. Si le produit n'a pas été utilisé de la manière prévue, aucun droit à la garantie ne peut être exercé.

Les conditions et la période de garantie sont indiquées sur la page du produit ou vous pouvez contacter [notre service clientèle](#).

• Période de garantie

Nous appliquons la période de garantie minimale légale de deux ans à la livraison des marchandises, si celles-ci ne sont pas conformes à la commande passée. Cela signifie qu'en cas de défaut ou de dysfonctionnement des marchandises, une réparation ou un remplacement gratuit est possible jusqu'à deux ans après la livraison.

Dans la mesure du possible et du raisonnable, vous avez le choix entre la réparation et le remplacement. Ce n'est que dans le cas où la réparation ou le remplacement est excessif ou impossible, ou ne peut être effectué dans un délai raisonnable, que vous avez le droit d'exiger une réduction du prix ou la résiliation du contrat de vente.

Si le défaut ou le vice se manifeste dans le période de garantie, il est supposé avoir déjà existé avant la livraison, sauf si nous pouvons prouver le contraire. Après cette période de garantie, vous devrez vous-même prouver que le défaut était déjà présent au moment de la livraison.

• Exceptions à la garantie

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.
- Le client utilise les produits à des fins professionnelles. Tous nos produits sont exclusivement destinés à un usage domestique.

• Demande d'indemnisation au titre de la garantie

Voulez-vous faire une réclamation au titre de notre garantie? Veuillez nous envoyer des photos du produit endommagé ou défectueux, ainsi que les détails de votre achat. Vous pouvez envoyer ces informations par courriel à info@hermie.com. Le service clientèle déterminera si le produit doit nous être renvoyé pour inspection/réparation (et vous fournira une étiquette de retour afin que vous puissiez apporter le colis à un point de livraison PostNL dans votre région) ou si vous recevrez immédiatement un nouveau produit.

Pour certaines marques (p.e. Intex), le produit défectueux doit être apporté à un point de réparation ou vous pouvez contacter directement le fournisseur. Cela a été convenu à l'avance avec le fournisseur afin que nous puissions vous offrir un service (de

réparation) encore meilleur et plus rapide. Si tel est le cas, vous en serez informé par le service clientèle qui vous fournira les informations nécessaires pour signaler la plainte ou la réparation.

Article 11: 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.

À qui pouvez-vous adresser votre plainte?

Il peut toujours arriver que quelque chose ne se passe pas tout à fait comme prévu. Nous vous recommandons de nous faire part de vos réclamations en premier lieu par e-mail à l'adresse info@hermie.com. Si cela ne permet pas de trouver une solution, vous pouvez soumettre votre litige à la médiation de WebwinkelKeur via le site <https://www.webwinkelkeur.nl/kennisbank/consumenten/geschil>.

- Procédure de réclamation via Becom. Si nous ne parvenons toujours pas à trouver un accord, vous, en tant que consommateur, pouvez contacter Becom. Becom jouera le rôle de médiateur entre le consommateur et le vendeur si la réclamation semble, à première vue, fondée. Vous pouvez les contacter via le formulaire de réclamation disponible sur <https://becom.digital/nl/consumers-complaints/> ou par courrier : Rue Marquis 1, 1000 Bruxelles ( info@becom.digital). [Cliquez ici](#) pour plus d'informations sur cette procédure Becom ou pour déposer une réclamation.

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

Article 12: 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 13: 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 14: 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.

Veuillez 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.

Afin de vous proposer les méthodes de paiement de **Klarna**, nous pouvons transférer vos données personnelles sous forme de coordonnées et de détails de la commande à Klarna au moment du paiement, afin que Klarna puisse évaluer votre éligibilité à ses méthodes de paiement et adapter ces méthodes de paiement à vos besoins. Vos données personnelles transférées seront traitées conformément à la politique de confidentialité propre à Klarna. Vous pouvez consulter la politique de confidentialité de Klarna [ici](#). Avez-vous des questions sur Klarna ? Si c'est le cas, vous pouvez contacter leur service clientèle [ici](#). Consultez les conditions [ici](#).

Article 15: 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.

Article 16: 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.

Article 17: Avis

Nous recueillons les avis via la plateforme WebwinkelKeur. Si vous laissez un avis via WebwinkelKeur, vous êtes tenu de fournir votre nom, votre lieu de résidence et votre adresse e-mail. WebwinkelKeur nous transmet ces informations afin que nous puissions associer l'avis à votre commande. WebwinkelKeur publie également votre nom et votre lieu de résidence sur son propre site web. Dans certains cas, WebwinkelKeur peut vous contacter pour vous demander des précisions sur votre avis. Si nous vous invitons à laisser un avis, nous communiquons votre nom et votre adresse e-mail à WebwinkelKeur. Ces données sont utilisées uniquement dans le but de vous inviter à laisser un avis. WebwinkelKeur a pris les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données à caractère personnel. WebwinkelKeur se réserve le droit de faire appel à des tiers pour la prestation de ses services ; nous avons donné notre accord à WebwinkelKeur à cet effet. Toutes les garanties mentionnées ci-dessus concernant la protection de vos données à caractère personnel s'appliquent également aux éléments du service pour lesquels WebwinkelKeur fait appel à des tiers.

Article 18: 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, iDEAL | Wero et Klarna.

Dernière modification le 03/09/2026