

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE RÈGLEMENT

Article 1 – Application des conditions générales de vente.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à l'ensemble des Services Funéraires et de marbrerie Funéraires proposés par l'Entreprise à ses Clients. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces Conditions Générales à l'exclusion de tous autres documents. Le fait que l'entreprise ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes Conditions Générales ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions. Les relations contractuelles entre l'Entreprise et le Client sont régies selon les cas par le Code de la Consommation, le Code de Commerce et le Code Général des Collectivités Territoriales (article R.2223-24 et suivants) L'Entreprise s'engage à informer et conseiller le Client dans le plus strict respect de la réglementation en vigueur et de la déontologie professionnelle.

Article 2 – Définitions

* « CG » désignent les présentes conditions générales de vente et de prestations de Services Funéraires et de Marbrerie Funéraire.

* « Clients » désignent les Clients Consommateurs et/ou les Clients Professionnels selon les cas.

* « Clients Consommateurs » désignent toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole au sens du Code de la Consommation. Et pour les Services Funéraires, il s'agit de la personne ayant la capacité de contracter et ayant qualité pour pourvoir aux funérailles du défunt.

* « Clients Professionnels » désigne toute personne physique ou morale agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ou de la famille du défunt.

* « Services Funéraires » désignent l'ensemble des produits et services énumérés par l'article L.2223-19 CGCT :

- Le transport des corps avant et après mise en bière ;
- L'organisation des obsèques ;
- Les soins de conservation ;
- La fourniture des housses, des cercueils et de leurs accessoires intérieurs et extérieurs ainsi que des urnes cinéraires ;
- La gestion et l'utilisation des chambres funéraires ;
- La fourniture des corbillards et des voitures de deuil ;
- La fourniture de personnel et des objets et prestations nécessaires aux obsèques, inhumations, exhumations et crémations, à l'exception des plaques funéraires, emblèmes religieux, fleurs, travaux divers d'imprimerie et de la marbrerie funéraire.

* « Marbrerie Funéraire » désigne les prestations suivantes :

- Creusement et comblement de fosses
- Ouverture et fermeture de caveaux (funéraires ou cinéraires) ou des cases de columbarium ;
- Démontage et remontage de monuments (funéraires ou cinéraires) ;
- Fourniture et pose de caveaux (funéraires ou cinéraires) ;
- Fourniture et pose de monuments (funéraires ou cinéraires) ;
- Inscriptions (gravure ou lettres en bronze) ;
- Exhumations
- Entretien ou réparation de monuments.

Article 2 – Commande

Pour les Services Funéraires, la Documentation générale est à la disposition du Client dans nos locaux conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables. Un devis écrit, gratuit et détaillé selon les mêmes rubriques que la documentation générale, conforme aux articles R.2223-25 à R.2223-29 du CGCT sera remis au Client avant toute commande. Ce devis est valable un (1) mois. Après acceptation et signature du devis par le Client, l'Entreprise remettra au client un bon de commande. Toute commande devra être faite par écrit et être signée par le Client. L'Entreprise n'est liée qu'après signature du devis et du bon de commande par le Client.

Pour la Marbrerie Funéraire, un devis d'une validité de 3 mois sera remis au Client. Le devis signé par le Client vaudra bon de commande. Le bénéfice de toute commande est personnel au Client et ne peut être cédé sans l'accord de l'Entreprise. L'Entreprise se réserve le droit de refuser une commande dans le cas où le Client ne serait pas à jour de ses obligations de quelque nature que ce soit, et notamment sans que la liste ne soit exhaustive : défaut de règlement ou d'éléments d'informations, incidents de paiement lors d'une précédente commande. Pareil refus, constitue un motif légitime au sens de l'article L121-11 du Code de la consommation et ne saurait constituer un refus de vente.

Article 4 – Modification ou annulation d'une commande

Toute modification ou annulation de commande demandée par le Client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue à l'Entreprise par écrit avant la réalisation des Services Funéraires ou de Marbrerie Funéraire et qu'elle est acceptée par cette dernière. Toute demande de prestations supplémentaires fera l'objet d'un devis, et pour les Services Funéraires, donnera lieu à la signature d'un bon de commande supplémentaire. L'Entreprise sera en droit en cas de modification et/ou d'annulation de commande de facturer au Client les démarches et frais d'ores et déjà engagés. Dans tous les autres cas, à savoir modification et/ou annulation de commande dans des conditions non conformes à ce présent article, le Client sera redevable de l'intégralité des montants mentionnés sur la commande.

Article 5 – Garantie – Responsabilité

5.1 Généralités

La responsabilité de l'Entreprise ne peut être engagée pour non-exécution de ses obligations en cas de force majeure. Doivent être considérés, entre autres, comme cas de force majeure, les catastrophes naturelles, les fortes intempéries, les incendies, les destructions de locaux ou de matériels, les vols, les réquisitions de l'autorité publique, les grèves, les ruptures d'approvisionnements, toute législation ou décision d'urgence, mesures de confinement, les pandémies, épidémies et crises sanitaires de toute nature...

Il est rappelé que le Client bénéficie de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L 217-4 à L 217-13 du Code de la consommation et de celle des défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code Civil. Ces textes sont annexés aux présentes CG. L'Entreprise n'est pas tenue des vices apparents dont le Client ne pouvait ignorer l'existence. En tout état de cause, la responsabilité de l'Entreprise ne peut en aucun cas être engagée pour une quelconque non-exécution de ses obligations pour tout fait dû, soit du fait du Client, soit du fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers du contrat.

5.2 Services funéraires

L'Entreprise ne pourra en aucun cas répondre d'une éventuelle responsabilité de n'avoir pas fourni ou vendu un service ou un matériel non imposé par la réglementation en vigueur. La responsabilité de l'Entreprise ne peut être engagée lorsque l'un ou plusieurs membres de la famille du défunt ont souhaité participer activement à la réalisation du Service Funéraire commandé (exemple : participation au portage du cercueil). L'intervention d'un tiers à la réalisation du Service Funéraire se fait sous sa seule responsabilité. **Le Client est seul responsable des bijoux et autres effets personnels qui ne seraient pas retirés avant la prise en charge du défunt par l'Entreprise.** Le Client est invité à souscrire à toute assurance nécessaire pouvant couvrir les vols, détériorations et/ou perte de ces bijoux et autres effets personnels. L'Entreprise pourra exiger du Client la signature d'une décharge listant les objets et bijoux laissés sur le défunt.

5.3 Marbrerie Funéraire

L'état des cercueils est susceptible de subir des modifications liées notamment à l'état du sous-sol. La dégradation sera fonction de la qualité du cercueil, du choix d'ensevelissement et de l'état du sous-sol. En conséquence l'Entreprise ne peut garantir les cercueils après leur inhumation provisoire ou définitive contre les altérations résultant du poids des remblais et de l'humidité. En tout état de cause l'Entreprise n'engage pas sa responsabilité en cas de dégradation normale et progressive du cercueil. En l'état des normes et l'état des connaissances, l'étanchéité des caveaux (funéraires et cinéraires) ne peut être garantie. La présence d'eau et d'humidité dans un caveau ne pourra donc donner lieu ni à la résiliation de la commande ni à une réduction de prix. La garantie ne joue pas pour les vices apparents que le Client ne pouvait ignorer. Il est par ailleurs rappelé au Client, que le marbre ou toute autre roche naturelle peut présenter certaines particularités, telles que trous de vers, veines cristallines, flammes, verriers, géodes, coquilles, nœuds, tâches appelés couramment crapauds, strates, points de rouille, différence de nuance sans en affecter la qualité et/ou la conformité des produits. Dès lors, ces particularités ne pourront être considérées comme un défaut permettant de faire jouer la garantie de conformité.

En tout état de cause, la responsabilité de l'Entreprise ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- détérioration des supports, sols, parois, etc.
- absence d'entretien,
- usage abusif ou anormal,
- défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou le vieillissement naturel (rouille, tâche et veine naturelle...),
- défauts et détériorations provoqués par un événement extérieur (entretien défectueux, utilisation de produits détergents ou non adaptés, intervention d'un tiers, modification des sols et sous-sols résultant d'événements climatiques...),
- modification du produit non prévue ni spécifiée par l'Entreprise,
- défauts provoqués par l'intervention d'un tiers et/ou du Client dans le cadre de l'installation ou de la pose.

Par ailleurs, le Client est parfaitement informé des limites suivantes :

* Travaux de cimetière et de marbrerie :

- Sur les concessions existantes sont chiffrés sous réserve d'ouverture définitive et d'imprévus (état de l'aménagement, mode d'ouverture, eau, exhumations, etc.)
- Sur les concessions neuves sont réalisés et chiffrés sous réserve de la nature des sous-sols (roches, eaux...). Compte tenu de la nature des sous-sols, le Client est informé que les travaux pourront soit être retardés, soit être suspendus, soit être annulés.

* Dimensions :

Compte tenu des aléas de la fabrication, les dimensions des différents éléments composant les produits sont établis avec une tolérance de variation raisonnable. La responsabilité de l'Entreprise ne saurait être engagée pour une variation des dimensions. En fonction des spécificités et/ou réglementations particulières inhérentes à l'emplacement et à la localisation (notamment dans le cadre de la marbrerie funéraire des règles spécifiques des cimetières), les dimensions peuvent également varier. La responsabilité de l'Entreprise ne pourra être engagée de ce fait.

* Couleurs et aspects des matériaux :

Les matériaux étant des matériaux naturels, les échantillons, modèles ou monuments d'exposition ne peuvent que définir les matériaux quant à leur provenance et à leur tonalité générale mais n'impliquent pas une identité totale de couleur, de cristallisation, de veinage, avec le matériau utilisé pour la réalisation de la commande. La responsabilité de l'Entreprise ne pourra être engagée pour une variation de couleur, de cristallisation, de veinage.

*** Étanchéité des ouvrages :**

En l'état des normes et des connaissances actuelles, l'étanchéité des caveaux (funéraires et cinéraires) ne peut être garantie. La présence d'eau et d'humidité dans un caveau ne pourra donc donner lieu ni à la résiliation de la commande ni à une réduction de prix, ni à indemnisation. Le Client est seul responsable de l'exactitude des informations communiquées lors de la commande dont normalement les coordonnées de l'emplacement des concessions. Les prestations supplémentaires résultant d'une erreur de l'information fournie par la Client donneront lieu à facturation supplémentaire. En tout état de cause, la responsabilité de l'Entreprise ne pourra être engagée en cas d'événements extérieurs à l'Entreprise.

Article 6 – Prix

Les prestations sont fournies conformément aux tarifs fixés dans le bon de commande/devis signés par le Client. Les prix s'entendent nets, sans escompte, toutes taxes comprises (incluant la TVA), et en euros. Les prix, avant signature du bon de commande ou du devis, peuvent être modifiés à tout moment et sans préavis notamment en fonction des variations monétaires, d'une modification du taux de TVA, d'une modification d'une taxe communale ou de tout autre taxe spécifique et d'une modification des prix des fournisseurs et afin d'être en conformité sur la législation applicable en matière de prix. En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus sans l'accord écrit et préalable de l'Entreprise. Pour les Services Funéraires, les prix sont en tout état de cause consultables par la Client dans la documentation générale. Les travaux de cimetière et d'exhumations sont toujours chiffrés sous réserve de fourniture ou travaux supplémentaires non prévisibles à la date d'établissement du devis et de la commande. Le Client est informé que les convois, inhumations et crémations peuvent donner lieu à la perception de taxes qui sont mentionnées sur le devis et bonde commande.

Article 7 – Paiement

7.1 Généralités

Toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture entraînera, conformément à la loi et de plein droit sans qu'un rappel ne soit nécessaire, la mise en place d'une procédure amiable de recouvrement. Laquelle, si elle n'est pas concluante, sera suivie d'une procédure de recouvrement forcé par voie de justice qui aura pour conséquence, outre la condamnation au paiement des sommes initialement dues, à l'application d'une pénalité de retard égale au taux d'intérêt légal en vigueur ainsi que les frais d'actes engagés. Pour les Clients Professionnels, une indemnité forfaitaire de 40 euro par facture sera appliquée de plein droit en sus des pénalités précédemment évoquées. Tout paiement fractionné devra faire l'objet d'un accord écrit entre les parties car le paiement échelonné ne peut être imposé par le Client à l'Entreprise et ce, en vertu des dispositions de l'article 1244 du Code Civil. Toutefois, s'il était convenu un paiement échelonné, celui-ci s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne. Dès l'obtention du paiement l'Entreprise délivre une quittance signée à la demande de la famille.

Modalités de paiement

o Le règlement s'effectue

+ Soit par chèque (de la famille)

+ Soit par virement

+ Soit par carte bancaire

+ Soit par prélèvement (sur le compte du défunt)

o Le règlement sera effectué aux conditions suivantes

+ Acompte de 30 % à la signature du devis

+ Solde de la facture , au minimum 24h avant la date du convoi

+ A réception de la facture

o Date échéance : à réception

En cas de défaut de paiement total ou partiel , la famille devra verser à la société POMPES FUNÉBRES BERTRAND, une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal.

Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance.

En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement.

Articles 441-10 et D. 441-5 du code de commerce

7.2 Pour les Services Funéraires

Les frais d'obsèques sont payables au comptant dans l'acceptation de la commande. L'Entreprise peut se charger d'obtenir un règlement partiel ou total de la facture par prélèvement sur les comptes bancaires de la personne décédée dans les limites admises par la réglementation en vigueur. Conformément à l'article L 312-14 du Code monétaire et financier, la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles du défunt, peut obtenir sur présentation de la facture des obsèques, le débit des comptes du défunt, dans la limite du solde créditeur de ces comptes, des sommes nécessaires au paiement de tout ou partie des frais funéraires, auprès des banques teneuses desdits comptes, dans la limite d'un montant fixé par arrêté du ministre chargé de l'économie, égal à ce jour à 5000 euros. Le paiement des frais ne peut être envisagé par notaire , sauf si celui-ci fournit à l'Entreprise , avant l'exécution du convoi, un document écrit d'acceptation précisant montant et délais. Néanmoins, en cas de carence du notaire la personne ayant signé le devis et le bon de commande des frais d'obsèques conservera l'entière responsabilité du règlement.

7.3 Pour la Marbrerie Funéraire

Un acompte de 40 % est payable à la commande. Le solde devra être payé dès réception de la facture. Il est par ailleurs rappelé , conformément aux dispositions de l' article L 214-3 du Code de la consommation, que cet acompte n'est pas productif d'intérêts dans la mesure o* il s'agit de commandes spéciales sur devis ou vente de produits dont la fabrication est entreprise sur commande spéciale du Client. Dès l'obtention du paiement, l'Entreprise délivre une quittance signée à la demande du Client.

Article 8 – Exécution par un tiers

L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention d'un tiers (marbrier, culte, personnel communal aux cimetières, etc.). En ce qui concerne certains tiers (exemple : marbrier), le Client est informé qu'il peut opérer un choix entre divers prestataires de service. Le Client peut à sa convenance, mandater l'Entreprise pour faire ce choix en l'indiquant de manière expresse et écrite sur le devis et le bon de commande, ou désigner lui-même le tiers dont il souhaite l'intervention. L'Entreprise ne peut être tenue pour responsable des retards, erreurs ou fautes techniques commis dans leurs tâches par les tiers intervenant dans les obsèques, étant précisé que leur intervention est soumise à leurs propres conditions générales.

Article 9 – Livraison et réalisation des services

L'Entreprise (ou tout tiers désigné par elle) livre les produits et réalise les prestations funéraires à la date ou dans le délai indiqué au Client dans le devis ou le bon de commande, ou à défaut d'accord, pour les Clients consommateurs dans les 30 jours suivant la date de signature du bon de commande. Le Client est toutefois informé que les délais de livraison sont indiqués aussi exactement que possible sur le bon de commande ou le devis mais sont fonction du nombre des décès ainsi que des possibilités d'approvisionnement et l'achèvement des travaux de Marbrerie est également lié aux conditions météorologiques. L'Entreprise tiendra naturellement le Client informé de tout retard de livraison ou de finalisation des services. En conséquence, en cas de manquement de l'Entreprise à son obligation de livraison ou de réalisation des prestations à la date convenue, le Client consommateur peut résoudre le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, l'Entreprise d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai, sauf dans le cas où le Client aura indiqué expressément que la date de livraison est un élément essentiel de son consentement. Le contrat est considéré comme résolu à la réception par l'Entreprise de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que l'Entreprise ne se soit exécutée entre-temps. En cas de résolution du contrat dans les conditions énoncées ci-dessus, l'Entreprise remboursera le Client consommateur de la totalité des sommes versées au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé. En toute hypothèse, la livraison ou l'exécution du service dans les délais ne peut intervenir que si le Client est à jour de ses obligations envers l'Entreprise.

Article 10 – Réception – réclamation

Concernant les Services Funéraires, les réclamations sur les vices apparents du produit livré, doivent être formulées par écrit dans les 8 jours de la livraison. Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des vices apparents ou anomalies constatées. L'Entreprise devra laisser à l'Entreprise ou tout tiers désigné par elle, toute facilité pour procéder à la constatation de ces vices et pour y porter remède.

Concernant les travaux de Marbrerie Funéraires

Le Client est informé que la réception des travaux sur place ne pouvant avoir lieu, l'Entreprise lui adressera une photo des travaux achevés. Le Client aura la possibilité de se rendre sur place pour vérifier la conformité des travaux à la photo transmise avant de retourner le procès-verbal de réception joint. Le Client est informé qu'à défaut de retourner le PV de réception dans un délai de 15 jours à compter de la réception du courrier d'envoi et/ou à défaut de réclamation expresse dans ce délai, les travaux réalisés par l'Entreprise seront considérés comme réceptionnés sans réserve.

Article 11 – Réserve de propriété

Les risques sont à la charge du Client dès la livraison des produits, dans les conditions du contrat nonobstant la réserve de propriété. Les monuments, fournitures et articles funéraires et tout autre produit commandés demeurent la propriété de l'Entreprise jusqu'au complet paiement de leur prix en principal et accessoires. Les risques passant à la charge du Client dès la livraison. En cas de défaut de paiement à l'échéance, l'Entreprise reprendra possession des produits dont il est resté propriétaire et pourra, à son gré, résoudre le contrat par simple lettre recommandée adressée au Client. Le Client peut assurer les produits au profit de qui il appartiendra, contre tous les risques qu'ils peuvent courir ou occasionner dès leur livraison. La restitution des produits impayés sera due par le Client détaillant à ses frais et risques, sur mise en demeure de l'Entreprise par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans le cas où l'Entreprise devrait revendiquer les produits, elle sera dispensée de restituer les acomptes reçus sur le prix dès lors qu'ils peuvent se compenser avec les dommages et intérêts dus par le Client (pour frais de restitution ou de remise en état).

Par ailleurs, le Client en défaut de paiement renonce purement et simplement de son droit à invoquer la violation de sépulture. L'Entreprise, propriétaire des produits de marbrerie qu'elle revendiquera, sera alors bien fondée à procéder en toute légalité à l'enlèvement desdits produits. Le Client est dès lors informé que sans régularisation de sa situation financière auprès de l'Entreprise dans un délai de 15 jours après l'enlèvement de la marbrerie, que cette dernière pourra être revendue ou détruite par l'Entreprise. Toute demande de pose par le Client du monument précédemment enlevé par l'Entreprise sera acceptée dans un délai maximal de 15 jours à compter de la date de dépose de la marbrerie et moyennant la régularisation de la situation financière auprès de l'Entreprise, majorée d'un montant forfaitaire de 1500 euro TTC correspondant aux frais engagés pour la pose et la dépose de la marbrerie. Toute nouvelle commande de marbrerie par le Client en remplacement de celle déposée devra faire l'objet d'un nouveau bon de commande qui induira des délais de pose de circonstance. En cas de cession à un tiers, l'Entreprise pourra en revendiquer le prix entre les mains du sous-acquéreur.

Article 12 -Droit de rétractation exclusivement pour les commandes conclues hors établissement et/ou les commandes à distance par des Clients consommateurs

12-1 Définition :

Est considéré comme une vente hors établissement ou contrat conclu entre l'Entreprise et un Client consommateur :

* Dans un lieu qui n'est pas celui où l'Entreprise exerce son activité en permanence ou de manière habituelle en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur.

* Ou dans le lieu où l'Entreprise exerce son activité en permanence de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément présentes.

Est considéré comme un « Contrat à distance » tout contrat conclu entre l'Entreprise et un Client, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance (téléphone, télécopie, internet) jusqu'à la conclusion du contrat.

12-2 Modalités du droit de rétractation :

En cas de vente hors établissement ou vente à distance, le Client consommateur a le droit de se rétracter du contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours à compter :

* de la conclusion du contrat pour les contrats de service.

* de la prise de possession physique du dernier bien ou de la dernière pièce par le Client ou un tiers désigné par lui (autre que le transporteur), pour les contrats de vente, les contrats portant sur des biens commandés au moyen d'une seule commande mais livrés séparément ou les contrats

portant sur la livraison d'un bien en plusieurs lots ou pièces.

Pour exercer son droit de rétractation, le client consommateur doit notifier à l'Entreprise sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Il peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation joint aux présentes mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit de transmettre la communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

12-3 Exclusion au droit de rétractation

Il est rappelé que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats suivants :

- * De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur ;
- * De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Compte tenu de la spécificité des activités de l'Entreprise et de la réglementation funéraire, les services doivent être exécutés dans des délais très courts, inférieurs au droit de rétractation, le Client consommateur s'engage dès lors à signer sur le bon de commande son acceptation expresse de commencer l'exécution de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation. En cas de mise en œuvre de son droit de rétractation, conformément à l'article L221-25 du code de la consommation, le Client versera à l'Entreprise un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter étant précisé que ce montant ne pourra être inférieur aux diligences effectuées et/ou à effectuer.

S'agissant des articles funéraires, ceux-ci étant confectionnés selon les spécifications du Client consommateur et/ou nettement personnalisés, aucun droit de rétractation ne sera possible pour ces derniers.

12-4 Effets de la rétractation

En cas d'exercice du droit de rétractation par le Client consommateur, l'Entreprise remboursera tous les paiements reçus de lui, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client ait choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par l'Entreprise) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où est informée de la décision de rétractation. L'Entreprise procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf si les parties conviennent expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client. Le remboursement peut être différé jusqu'à la réception du bien ou jusqu'à la fourniture d'une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Le Client devra renvoyer à l'Entreprise ou lui rendre le bien sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours après communication de sa décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté s'il renvoie le bien avant l'expiration du délai de 14 jours. Le Client doit prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. En cas de vente à distance, le Client sera informé du coût du renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne pourra normalement être renvoyé par la poste et ce conformément à l'article L221-5 du Code de la consommation. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du Client au moment de la conclusion du contrat et qu'ils ne peuvent être renvoyés par la voie postale. Les frais de renvoi sont à la charge de l'Entreprise. La responsabilité du Client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien. Si le Client a demandé de commencer les travaux pendant le délai de rétractation, il devra payer à l'Entreprise un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où il l'a informée de sa rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Article 13 – Attribution de juridiction et droit applicables

Le droit applicable aux présentes Conditions Générales est la loi française. En cas de litige, le Client consommateur est informé de la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. En application des articles L611-1 et suivants du Code de la consommation, le Client, peut en cas de litige avec l'Entreprise, avoir recours au processus de médiation des litiges de consommation, L'Entreprise relève du médiateur suivant :

Médiateur du Commerce Coopératif et Associé (MCCA)
FCA -77 rue de Lourmel 75015 Paris //www,mcca,mediation,fr

Conformément à l'article L611-3 du Code de la consommation, la médiation ne s'applique pas aux réclamations faites auprès du service client de l'Entreprise. Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- 1- Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- 2- La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- 3- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- 4- Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- 5- Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

A défaut de recours à la procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges dans un délai de 15 jours, chacune des parties pourra saisir la juridiction judiciaire compétente.

Le Client consommateur peut également utiliser le site de Règlement en ligne des litiges créé par l'Union Européenne pour essayer d'obtenir un règlement extrajudiciaire. Pour l'utiliser, le Client doit vivre hors de France dans l'Union européenne :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

Article 14 – Données personnelles

Toute commande auprès de l'Entreprise nécessite la collecte d'un certain nombre d'informations personnelles (dont notamment le nom, prénom et adresse) concernant le Client, nécessaires à la bonne administration des services proposés ainsi qu'au respect des obligations contractuelles de l'Entreprise. Elles sont susceptibles d'être transmises aux prestataires et sous-traitants de l'Entreprise (notamment aux administrations, personnes en charge du culte, et autres prestataires requis pour l'exécution de la Prestation). Ces données font l'objet d'un traitement informatique. Le responsable du traitement est l'Entreprise exécutant la prestation. Les données des Clients sont sauvegardées pour une durée raisonnable nécessaire à la bonne administration des activités de l'Entreprise et à une utilisation normale des données. Ces données sont conservées dans des conditions sécurisées, selon les moyens actuels de la technique, dans le respect des dispositions de la Loi informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et du Règlement Général sur la Protection des Données personnelles du 27 avril 2016. Il est rappelé que toute personne a le droit de demander l'accès. La rectification ou l'effacement des données la concernant, de même que la limitation du traitement n'est pas possible, ainsi que le droit de s'opposer

au traitement de ses données et le droit à la portabilité de ses données qu'elle peut exercer auprès de l'Entreprise en la formulant par courrier postal à l'adresse du siège de la société. Chaque personne est également en droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité compétente.

Article 15- Relation entre professionnels

Dans le cas où la relation s'instaure entre l'Entreprise et un Client Professionnel, il sera appliqué les conditions suivantes :

Les délais de livraison sont fournis à titre indicatif. Aucune pénalité pour retard de livraison ne peut être réclamée. Les dépassements de délais ne peuvent donner lieu à dommages et intérêts, à retenue, ni à annulation des commandes en cours. L'Entreprise ne peut en outre être tenue responsable d'un retard en cas d'indisponibilité des produits ou en cas de force majeure. En cas de retard de paiement, des pénalités seront encourues sans qu'un rappel soit nécessaire correspondant au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, sans que ce taux ne puisse être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, conformément à l'article L441-10 du Code de Commerce. De plus, le Client Professionnel en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard de l'Entreprise, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, de 40 euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, l'Entreprise pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification. L'Entreprise ne pourra être tenue responsable des dommages indirects causés au Client Professionnel tel que manque à gagner ou perte d'exploitation. La responsabilité totale et cumulée de l'Entreprise dans le cadre de l'exécution du Contrat ne pourra en aucun cas excéder le montant total du prix payé par le Client Professionnel pour la (ou les) commande(s) objet du litige.

En cas de litige avec un Client Professionnel, seul le Tribunal de commerce du siège social de l'Entreprise sera compétent.

ANNEXE

Article L217-4 du Code de la consommation :

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des résultats de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisé sous sa responsabilité.

Article L217-5 du Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre, eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité et l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-6 du Code de la consommation :

Le vendeur n'est pas tenu par les déclarations publiques du producteur ou de son représentant s'il est établi qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître.

Article L217-7 du Code de la consommation :

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 24 mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à 6 mois.

Article L217-8 du Code de la consommation :

L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

Article L217-9 du Code de la consommation :

En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur ne peut pas procéder selon le choix de l'acheteur, si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Article L217-10 du Code de la consommation :

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix. La même faculté lui est ouverte :

Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'Article L217-9 ne peut être mise en œuvre dans un délai de 1 mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

Article L217-11 du Code de la consommation :

L'application des dispositions des articles L217-9 et L217-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur. Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

Article L217-12 du Code de la consommation :

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par 2 ans à compter de la délivrance du bien.

Article L217-13 du Code de la consommation :

Les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle qui lui est reconnue par la loi.

Article 1641 du Code civil :

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'ils les avait connus.

Article 1642 du Code civil :

Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

Article 1642-1 du Code civil :

Le vendeur d'un immeuble à construire ne peut être déchargé, ni avant la réception des travaux, ni avant l'expiration d'un délai de 1 mois après la prise de possession par l'acquéreur, des vices de construction ou des défauts de conformité alors apparents. Il n'y aura pas eu lieu à résolution du contrat ou à diminution du prix si le vendeur s'oblige à réparer.

Article 1643 du Code civil :

Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que dans ce cas, il n'est stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

Article 1644 du Code civil :

Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1645 du Code civil :

Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur

Article 1646 du Code civil :

Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

Article 1646-1 du Code civil :

Le vendeur d'un immeuble à construire est tenu, à compter de la réception des travaux, des obligations dont les architectes, entrepreneurs et autres personnes liés au maître de l'ouvrage par un contrat de louage sont eux-mêmes tenus en application des articles 1792, 1792-1 et 1792-3 du présent code. Ces garanties bénéficient aux propriétaires successifs de l'immeuble. Il n'y aura pas lieu à résolution de la vente ou à diminution du prix si le vendeur s'oblige à réparer les dommages définis aux articles 1792, 1792-1 et 1792-2 du présent code et à assumer la garantie prévue à l'article 1792-3.

Article 1647 du Code civil :

Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents. Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur.

Article 1648 du Code civil :

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice. Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

Je déclare avoir reçu les présentes Conditions Générales de Vente comprenant 7 pages dont une annexe reprenant d'une part les textes du Code de la consommation relatifs aux garanties légales de conformité et des vices cachés, et d'autre part le formulaire détachable de rétractation. J e déclare avoir lues et les avoir acceptées.

Fait le.....A..... **Signature du client obligatoire**

Nom et Prénom :.....

3<-----

FORMULAIRE DE RETRACTATION – ANNULATION DE LA COMMANDE

(Code de la consommation : articles L221-18 à L221-28 et L242-3 et L242-4)

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter au contrat.

A l'attention de :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ou pour la prestation de services ci-dessous :

Nature de la marchandise ou des services commandés Commandé le (*) Reçu le (*) : (* rayer la mention inutile)

Fait le -----A----- **Signature du demandeur**

Nom et adresse du demandeur :-----

