CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ENTREPRISE

(Applicables au 01/09/2022)

Article 1 • Application des conditions générales de vente.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à l'ensemble des Services Funéraires et de Marbrerie Funéraire 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 (articles 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 Non Professionnels** » désignent toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles ;
- « **Clients Professionnels** » désignent 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.
- « **Produits** » désignent l'ensemble des produits vendus par l'Entreprise qui ne sont pas compris dans les Services Funéraires
- « **Marbrerie Funéraire** » désigne les prestations suivantes :
  - Creusement et comblement de fosses,
  - Ouverture et fermeture de caveaux (funéraires ou cinéraires) ou de 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 (gravures ou lettres en bronze)
  - Exhumations
  - Entretien ou réparation de monuments.

Article 3 • 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.

Le Client est informé de l'existence du fichier AGIRA (centralisation des contrats obsèques) et de la possibilité pour lui de l'interroger préalablement à toute commande.

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 d'(1) 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 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 Servies 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 et les délais d'approvisionnements, toute législation ou décision d'urgence, mesures de confinement, les pandémies, épidémies et crise sanitaires de toute nature…

Il est rappelé que le Client bénéficie de la garantie légale de conformité et de celle des défauts de la chose vendue dans les conditions rappelées ci-dessous.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant

ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1. **Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;**
2. **La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;**
3. **La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;**
4. **La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.**

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

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 au contrat ou d'un cas de force majeure.

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 d'un 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 pertes 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.

En cas d'inhumation dans une concession, le Client déclare, reconnait et le cas échéant garantit :

- que la personne décédée est autorisée à y être inhumée et que la concession a parfaitement été renouvelée, le cas échéant. L'Entreprise n'est pas en mesure de procéder à ces vérifications, et tout retard ou impossibilité de procéder à l'inhumation de ce fait ne pourra engager la responsabilité de l'Entreprise.
- Qu'il est parfaitement informé de l'absence d'information sur la taille et les dimensions des caveaux. Dès lors, le Client reconnait et accepte que du fait des dimensions du caveau, l'inhumation pourra être retardée, suspendue voire annulée. Les travaux et/ou prestations supplémentaires nécessaires feront l'objet d'un devis supplémentaire et d'un bon de commande spécifique.

En cas de crémation, le Client s'engage à ne pas introduire de substance et/ou d'objets susceptibles d'exploser et/ou d'endommager l'unité de crémation et d'une manière générale les personnes et les biens.

Par ailleurs, il est rappelé au Client en cas de crémation :

I. Sans considération de leur origine, les métaux issus de la crémation ne sont pas assimilés aux cendres du défunt. Ces métaux font l'objet d'une récupération par le gestionnaire du crématorium pour cession, à titre gratuit ou onéreux, en vue du traitement approprié pour chacun d'eux.

II. Le produit éventuel de la cession prévue au I est inscrit en recette de fonctionnement au sein du budget du crématorium où les métaux ont été recueillis. Ce produit éventuel ne peut être destiné qu'aux opérations suivantes :

   1. Financer la prise en charge des obsèques des personnes dépourvues de ressources suffisantes, mentionnées à l'article L. 2223-27 ;
   2. Faire l'objet d'un don à une association d'intérêt général ou à une fondation reconnue d'utilité publique.

5.3 • Marbrerie Funéraire

L'état des cercueils et des urnes funéraires est susceptible de subir des modifications liées notamment à l'état du sous-sol. La dégradation sera fonction de la qualité du cercueil ou de l'urne funéraire, du choix d'ensevelissement ou de destination des cendres et de l'état du sous-sol. En conséquence l'Entreprise ne peut garantir les cercueils ni les urnes funéraires après leur inhumation, dépôt (ou scellement), provisoire ou définitif 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 ou de l'urne funéraire. 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 tout autre roche naturelle peut présenter certaines particularités, tels que trous de vers, veines cristallines, flammes, verriers, géodes, coquilles, nœuds, tâches appelés couramment crapauds, strates, points de rouille, différences 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 évènement 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 et/ou de la pose.

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

Les 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.

Les dimensions :

- Compte tenu des aléas de la fabrication, les dimensions des différents éléments composant les produits sont établies 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 du cimetière), les dimensions peuvent également varier. La responsabilité de l'Entreprise ne pourra être engagée de ce fait.

Couleurs et aspect 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 notamment les coordonnées de l'emplacement des concessions. Les prestations supplémentaires résultant d'une erreur de l'information fournie par le Client donneront lieu à facturation supplémentaire.

En tout état de cause, la responsabilité de l'Entreprise ne pourra être engagée en cas d'évènements 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 le Client dans la documentation générale. Les travaux de cimetière et d'exhumations sont toujours chiffrés sous réserve de fournitures 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 communales qui sont mentionnées sur le devis et bon de 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. Les dommages intérêts et les frais judiciaires éventuels de recouvrement seront répercutés au Client Consommateur dans les conditions de l'article L111-8 du Code des procédures civiles d'exécution.

Pour les Clients Professionnels, une indemnité forfaitaire de 40€ 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.

Au cas où le montant de la commande ne serait pas réglé au comptant, le Client versera à l'Entreprise, à titre de dépôt de garantie, un chèque correspondant à la totalité du montant de la commande. Cette somme sera restituée au Client lors du paiement intégral des sommes figurant sur la commande ou encaissée en cas de défaut de paiement, huit (8) jours après une mise en demeure restée infructueuse.

7.2 • Pour les Services Funéraires

Les frais d'obsèques sont payables au comptant dès 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 L312-1-4 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 des dits comptes, dans la limite d'un montant fixé par arrêté du ministre chargé de l'économie. 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 quarante pour cent (40 %) est payable à la commande. Le solde devra être réglé 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 où il s'agit de commandes spéciales sur devis ou ventes 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 de 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 12 (douze) mois suivants 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, des circonstances du décès, du type d'obsèques, 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 ou Client non professionnel peut soit 1° Notifier à l'Entreprise la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que l'Entreprise s'exécute, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil ; soit 2° résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un 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 quatorze (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 (huit) jours de la livraison. Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des vices apparents ou anomalies constatées. Il 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 Funéraire, le Client est informé que leur réception 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 délivrance, à savoir le transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien. 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 s'engage assurer les Produits au profit de qui il appartiendra, contre tous les risques qu'ils peuvent courir ou occasionner dès leur délivrance. La restitution des Produits impayés sera due par le Client défaillant 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). En cas de cession à un tiers, l'Entreprise pourra en revendiquer le prix entre les mains du sous-acquéreur.

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 quinze (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 quinze (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 1500,00€ 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.

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 tout contrat conclu entre l'Entreprise et un Client Consommateur (à savoir un client personne physique n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle):

- 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 ou 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.

Ces dispositions s'appliquent aux contrats de ventes de plusieurs Produits, aux contrats de prestations de services et aux contrats portant à la fois sur la vente de Produits et la réalisation de services (dans ce dernier cas, on considérera qu'il s'agit d'un contrat de vente).

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 quatorze (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 exécutées 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, 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 de son droit de rétractation par 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 quatorze (14) jours à compter du jour où l'Entreprise 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 quatorze (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 quatorze (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. 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 • Médiation - Attribution de juridiction et droit applicable

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. 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 :

Nom du médiateur de la consommation :

Médiateur du Commerce Coopératif et Associé (MCCA)
FCA – 77, rue de Lourmel - 75015 Paris

www.mcca-mediation.fr

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 quinze (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 , téléphone 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 par l'Entreprise. 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. . La base légale du traitement est le contrat.

Les données personnelles récoltées ne font l'objet d'aucun transfert vers l'étranger.

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 lorsque l'effacement 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 dans les conditions et limites prévues par la Réglementation sur les données personnelles, des données qui le concernent. Chaque personne est également en droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité compétente.

Lorsque le traitement est fondé sur son consentement, il a la possibilité de retirer son consentement à tout moment. Ce retrait de consentement n'aura d'effet que pour l'avenir à partir du moment où l'Entreprise aura pu valider la licéité de la demande.

Pour en savoir plus sur les droits précités et exercer ces droits, la personne peut s'adresser à l'Entreprise par voie postale ou courrier électronique.

Article 15 • BLOCTEL

Le Client Consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement.

Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php.

Article 16 • 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 tels 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.

Je déclare avoir reçu les présentes Conditions Générales de Vente, comprenant 6 pages dont le formulaire détachable de rétractation. Je déclare les avoir lues et les avoir acceptées.

Fait en deux exemplaires

le _____ à _____

Nom et Prénom : _____

_____

Signature du client obligatoire

Imprimerie Leducq - 51510 Fagnières (10/2022)

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION - 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 du contrat.

A l'attention de : .....

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous

Nature de la marchandise ou des services commandés	Commandé le (*)	Reçu le (*) :
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

Nom du signataire : .....

Adresse du (des) consommateur(s).....

.....

Date .....

Signature du (des) consommateur(s)

(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

*(*rayer la mention inutile)*