CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - SERVICES DE POMPES FUNÈBRES

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») régissent les relations contractuelles entre la société **SAS POMPES FUNÈBRES Gilbert et Fille**, SAS au capital de 2 000 €, immatriculée au RCS de Blois sous le numéro **934 492 290**, dont le siège social est situé **28, place de l'Hôtel de Ville, 41190 Herbault**, ci-après dénommée « l'Entreprise », et toute personne physique ou morale souhaitant faire appel à ses services, ci-après dénommée « le Client ».

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations fournies par l'Entreprise dans le cadre de son activité de pompes funèbres, notamment l'organisation des obsèques, la fourniture de produits funéraires, les transports, les démarches administratives ainsi que tous autres services liés à l'organisation des funérailles.

Les présentes CGV constituent les conditions applicables aux prestations proposées par l'Entreprise, sous réserve des dispositions légales et réglementaires impératives applicables.

Elles sont affichées à la vue du public et tenues à la disposition du Client, qui peut en prendre connaissance à tout moment.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV avant la conclusion du contrat et les accepter dans les conditions prévues par celui-ci.

Toute commande implique l'acceptation des CGV en vigueur à la date de conclusion du contrat.

2. DEVIS ET COMMANDES

Avant toute opération, l'Entreprise remet au Client un devis réglementaire, écrit, détaillé et gratuit, conformément à la réglementation applicable aux prestations funéraires.

Le devis précise notamment la nature, la quantité et le prix des prestations et fournitures proposées ainsi que, le cas échéant, les sommes engagées pour le compte de la famille.

Le devis est valable pendant une durée de **30 jours** à compter de sa date d'établissement, sauf indication contraire figurant sur celui-ci.

Après acceptation du devis par le Client, un bon de commande est établi. Celui-ci reprend les prestations et fournitures effectivement commandées et constitue le document contractuel entre les parties.

Le bon de commande doit être signé par le Client et par l'Entreprise.

Aucune prestation ne sera réalisée avant la conclusion du contrat, sauf situation particulière rendue nécessaire par les circonstances ou obligation légale ou réglementaire.

Lorsque le Client ne peut se déplacer, une signature électronique pourra être proposée afin de permettre la conclusion du contrat à distance.

Une commande peut également être transmise par un professionnel habilité agissant pour le compte de la famille, dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

La personne qui signe le bon de commande reconnaît agir en qualité de cocontractant et s'engage, sous réserve des dispositions légales applicables, au paiement des sommes dues au titre des prestations commandées.

L'Entreprise s'engage à informer et conseiller le Client dans le respect de la réglementation applicable et des règles professionnelles en vigueur.

3. PRESTATIONS DE SERVICES

Les prestations funéraires proposées par l'Entreprise comprennent notamment, sans que cette liste soit limitative :

- L'organisation complète des obsèques ;
- Le transport du défunt ;
- La fourniture de cercueils, urnes et autres articles funéraires ;
- Les démarches et formalités administratives liées aux obsèques ;
- La coordination avec les différents intervenants ;
- Les soins de conservation, lorsqu'ils sont commandés ;
- La crémation ou l'inhumation ;
- Les travaux et prestations en cimetière ;
- Ainsi que tout autre service spécifiquement commandé par le Client.

L'Entreprise s'engage à réaliser les prestations conformément au devis et au bon de commande acceptés par le Client et dans le respect des dispositions légales, réglementaires et sanitaires applicables.

En cas d'imprévu ou de modification des conditions d'exécution des prestations, notamment en raison de conditions météorologiques, de contraintes administratives, de l'indisponibilité d'un prestataire ou de circonstances exceptionnelles, l'Entreprise informera le Client dans les meilleurs délais et, lorsque cela est possible, lui proposera une solution alternative.

Les délais d'exécution peuvent être affectés par des circonstances indépendantes de la volonté de l'Entreprise, notamment les délais des administrations, établissements de soins, cimetières, crématoriums, fournisseurs ou autres prestataires.

4. TARIFS

Une documentation générale présentant les tarifs des fournitures et prestations proposées par l'Entreprise est tenue à la disposition du public.

Avant toute opération, un devis gratuit, détaillé et chiffré, exprimé toutes taxes comprises (TTC), est remis au Client.

Les offres tarifaires figurant sur le devis sont valables pendant **30 jours** à compter de leur date d'établissement, sauf indication contraire.

Le devis réglementaire distingue, conformément à la réglementation applicable, les prestations courantes obligatoires, les prestations complémentaires ou optionnelles ainsi que les frais avancés pour le compte de la famille.

Les prix indiqués dans le devis peuvent être modifiés lorsque le Client demande une modification des prestations, fournitures ou options initialement prévues.

Toute modification substantielle du devis fera, lorsque nécessaire, l'objet d'un nouveau devis ou d'un avenant soumis à l'acceptation du Client.

Lorsque des prestations ou fournitures de tiers sont facturées ou engagées pour le compte de la famille, leur prix est susceptible d'évoluer en fonction des tarifs pratiqués par les organismes ou prestataires concernés.

5. MODIFICATION OU ANNULATION DE COMMANDE

Toute demande de modification de la commande par le Client doit intervenir avant la réalisation des prestations concernées.

Lorsque cette modification entraîne une modification du prix ou des prestations, un nouveau devis ou un avenant pourra être établi et devra être accepté par le Client avant son exécution.

En cas d'annulation, les sommes correspondant aux prestations déjà réalisées, aux fournitures commandées ainsi qu'aux engagements financiers déjà pris auprès de tiers pourront rester dues, sous réserve des dispositions légales applicables et des stipulations particulières du contrat.

Lorsque des prestations ont déjà été exécutées, elles ne pourront donner lieu à remboursement, sauf disposition légale contraire ou accord particulier entre les parties.

Toute demande d'annulation intervenant à proximité immédiate de la date des obsèques pourra entraîner la facturation des frais effectivement engagés ou des frais

d’annulation effectivement supportés par l’Entreprise, dans les limites autorisées par la réglementation applicable.

6. CONDITIONS DE PAIEMENT

Les frais d’obsèques sont payables selon les modalités prévues au devis et au bon de commande.

Sauf accord contraire ou prise en charge par un organisme tiers, le règlement est demandé avant ou au moment de l’exécution des prestations.

Lorsque tout ou partie des frais est pris en charge par une mutuelle, une compagnie d’assurance ou un contrat obsèques, le Client reste redevable, le cas échéant, du solde non pris en charge.

Lorsque le paiement doit être effectué par prélèvement sur le compte bancaire du défunt, une autorisation spécifique pourra être demandée au Client et devra être soumise à l’acceptation de l’établissement bancaire concerné.

L’Entreprise ne garantit pas l’acceptation du prélèvement par l’établissement bancaire.

Le règlement par virement bancaire est privilégié.

7. DROIT DE RÉTRACTATION

Les règles relatives au droit de rétractation sont celles prévues par le Code de la consommation et les dispositions particulières applicables aux contrats portant sur l’organisation des funérailles.

Lorsque la loi prévoit une exception au droit de rétractation, celle-ci s’applique dans les conditions prévues par les textes en vigueur.

Lorsque le droit de rétractation est applicable, le Client en est informé conformément aux dispositions légales.

8. RESPONSABILITÉ – GARANTIES – EXCLUSIONS

L’Entreprise est responsable de la bonne exécution des prestations qui lui sont directement confiées, dans les limites prévues par la réglementation applicable.

Sa responsabilité ne pourra être engagée lorsque l’inexécution ou le retard résulte d’un événement indépendant de sa volonté, d’un cas de force majeure ou de l’intervention d’un tiers sur lequel elle ne dispose d’aucun pouvoir de contrôle.

Sont notamment susceptibles d’être concernés les retards ou difficultés imputables aux administrations, établissements de soins, services municipaux, crématoriums, cimetières, fournisseurs ou prestataires choisis directement par la famille.

L’Entreprise ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant d’informations incorrectes, incomplètes ou tardivement communiquées par le Client.

Travaux et prestations en cimetière

Les travaux réalisés dans les cimetières sont effectués sous réserve des caractéristiques du terrain, du sous-sol et des contraintes propres au site.

Des travaux ou fournitures supplémentaires rendus nécessaires par des circonstances imprévisibles lors de l’établissement du devis pourront faire l’objet d’un devis complémentaire soumis à l’accord du Client, lorsque cela est nécessaire.

L’Entreprise ne peut garantir l’étanchéité des caveaux et cavurnes lorsque cette étanchéité dépend de facteurs extérieurs à ses propres prestations, notamment de la nature du terrain, du sous-sol, des infiltrations d’eau ou de l’état général de l’ouvrage.

Les désordres résultant notamment d’affaissements de terrain, de travaux réalisés sur des sépultures voisines, de contraintes liées au règlement du cimetière ou de l’état du sous-sol ne pourront être imputés à l’Entreprise lorsqu’ils ne résultent pas de l’exécution fautive de ses propres prestations.

Dans le cas d’un monument installé sur une fosse en pleine terre, l’Entreprise ne pourra être tenue responsable des mouvements ou déplacements du monument résultant d’un affaissement naturel ou d’une modification du terrain indépendante de son intervention.

Objets personnels et bijoux

Les objets personnels, notamment les bijoux, doivent être retirés du corps du défunt avant toute intervention du personnel de l’Entreprise ou de ses prestataires, lorsque cela est possible.

Lorsque des objets personnels ou bijoux demeurent sur le défunt, l’Entreprise pourra demander l’établissement et la signature d’un inventaire contradictoire précisant les objets concernés.

Prestataires et tiers

Lorsque certaines prestations sont réalisées directement par des tiers ou pour le compte de la famille, l’Entreprise ne saurait être tenue responsable des erreurs, retards ou inexécutions imputables à ces tiers.

Sont notamment concernés, selon les circonstances, les services religieux, services municipaux, autorités administratives, services de police, crématoriums, organismes de presse ou prestataires directement choisis par la famille.

L’Entreprise ne pourra notamment être tenue responsable des retards résultant de la circulation, de travaux de voirie, d’accidents de circulation ou de tout autre événement extérieur affectant l’accès aux lieux des obsèques.

Contrats obsèques

Lorsque l'organisation des obsèques est financée, en tout ou partie, par un contrat obsèques, le montant effectivement disponible au moment du décès dépend des conditions du contrat et des sommes effectivement versées ou garanties par l'organisme concerné.

Les éventuelles évolutions de la fiscalité, notamment du taux de TVA, ainsi que les augmentations tarifaires imposées par des tiers, ne sont pas maîtrisables par l'Entreprise.

Si le capital disponible au moment du décès ne permet pas de couvrir l'intégralité des prestations commandées, le solde pourra être demandé à la personne légalement tenue au paiement ou au signataire du contrat, dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Toute modification des volontés funéraires ou du domicile du souscripteur doit être signalée à l'Entreprise dans les meilleurs délais lorsqu'elle est nécessaire à la bonne exécution du contrat.

9. CONFIDENTIALITÉ

L'Entreprise s'engage à préserver la confidentialité des informations dont elle a connaissance dans le cadre de la relation contractuelle avec le Client.

Les informations confidentielles ne sont pas communiquées à des tiers, sauf lorsque cette communication est nécessaire à l'exécution des prestations, exigée par une disposition légale ou réglementaire, demandée par une autorité compétente ou autorisée par le Client.

L'Entreprise prend les mesures appropriées afin d'assurer la confidentialité des informations et documents traités dans le cadre des prestations commandées.

10. DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite « Informatique et Libertés », et au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD), l'Entreprise collecte et traite les données personnelles nécessaires à la gestion de la relation contractuelle et à l'exécution des prestations commandées.

Le Client dispose, dans les conditions prévues par la réglementation, de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition et, lorsque cela est applicable, de portabilité de ses données.

Les données personnelles sont conservées pendant les durées nécessaires à la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont traitées et conformément aux obligations légales applicables.

Les modalités d'exercice de ces droits ainsi que les informations complémentaires relatives aux traitements de données peuvent être communiquées au Client sur demande.

11. OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, toute personne ne souhaitant pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

12. DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige, les parties rechercheront prioritairement une solution amiable.

À défaut d'accord amiable, le litige sera soumis aux juridictions compétentes conformément aux règles de compétence prévues par la législation française applicable.

13. MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions du Code de la consommation relatives au règlement amiable des litiges, le consommateur peut, sous réserve des conditions de recevabilité applicables, recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève l'Entreprise.

Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires – CM2C
49, rue de Ponthieu
75008 Paris

Site internet : CM2C
Téléphone : 01 89 47 00 14

Avant toute saisine du médiateur, le Client doit avoir adressé une réclamation écrite à l'Entreprise afin de tenter de résoudre le différend à l'amiable.

14. MODIFICATION DES CGV ET DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes CGV peuvent être modifiées par l'Entreprise afin de tenir compte notamment de l'évolution de la réglementation, de son activité ou de ses conditions de fonctionnement.

La version applicable à une commande est celle acceptée au moment de la conclusion du contrat.

Toute modification ultérieure des CGV ne s'applique pas rétroactivement aux contrats déjà conclus, sauf lorsque la loi en dispose autrement.

15. FORCE MAJEURE

L'Entreprise ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations lorsqu'il résulte d'un cas de force majeure répondant aux conditions prévues par le droit français.

Peuvent notamment être concernés, lorsque les conditions légales sont réunies, les catastrophes naturelles, incendies, conflits sociaux, événements sanitaires exceptionnels, décisions administratives ou tout autre événement extérieur, imprévisible et irrésistible empêchant l'exécution normale des obligations.

L'Entreprise informera le Client dans les meilleurs délais lorsque l'existence d'un tel événement affecte l'exécution des prestations.

16. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- Fournir à l'Entreprise toutes les informations nécessaires à l'organisation des funérailles ;
- Communiquer les informations exactes relatives au défunt et aux personnes concernées ;
- Fournir les documents administratifs nécessaires dans les délais permettant l'accomplissement des formalités ;
- Informer l'Entreprise de toute modification susceptible d'avoir une incidence sur l'organisation des obsèques ;
- Régler les sommes dues selon les modalités prévues au contrat ;
- Respecter, dans la mesure du possible, les rendez-vous et horaires convenus ;
- Informer l'Entreprise de toute difficulté susceptible d'empêcher la bonne exécution des prestations.

Le Client demeure responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations communiquées à l'Entreprise.

17. ENTRÉE EN VIGUEUR

Les présentes Conditions Générales de Vente entrent en vigueur à compter de leur date de mise à disposition du public.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - MARBRERIE FUNÉRAIRE

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») régissent les relations contractuelles entre la société **SAS POMPES FUNÈBRES Gilbert & Fille**, SAS au capital de 2 000 €, immatriculée au RCS de Blois sous le numéro **934 492 290**, dont le siège social est situé **28, place de l'Hôtel de Ville, 41190 Herbault**, ci-après dénommée « l'Entreprise », et toute personne physique ou morale souhaitant faire appel à ses services, ci-après dénommée « le Client ».

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des ventes de produits et prestations de services proposés par l'Entreprise dans le cadre de son activité de marbrerie funéraire.

Toute commande implique l'acceptation des présentes CGV, sous réserve des dispositions légales et réglementaires impératives applicables.

2. OBJET DES PRESTATIONS

Les produits et services proposés par l'Entreprise comprennent notamment :

- La vente de monuments funéraires ;
- La fourniture de pierres tombales et de stèles ;
- La fourniture d'accessoires et d'ornements funéraires ;
- Les travaux de gravure et d'inscription ;
- Les prestations d'entretien et de nettoyage ;
- Les travaux de réparation, de rénovation ou de restauration ;
- La livraison et la pose des monuments, lorsque ces prestations sont prévues au devis ;
- Ainsi que toute autre prestation de marbrerie funéraire expressément commandée par le Client.

La pose des monuments funéraires pourra être réalisée par un sous-traitant choisi par l'Entreprise.

3. DEVIS ET COMMANDE

Un devis détaillé est remis au Client avant toute commande.

Le devis précise notamment les produits et prestations proposés, leurs caractéristiques, les quantités, les prix ainsi que, le cas échéant, les frais de livraison, de transport et de pose.

Sauf indication contraire, le devis est valable **30 jours** à compter de sa date d'émission.

La commande devient ferme après acceptation du devis et signature du bon de commande par le Client ou validation électronique de celui-ci.

Le Client s'engage à vérifier l'ensemble des informations figurant sur le devis et le bon de commande avant leur validation.

Il doit notamment vérifier :

- Les dimensions ;
- Le modèle ;
- Le matériau ;
- La couleur et la finition ;
- Les accessoires ;
- Les textes et inscriptions ;
- Les noms et dates ;
- Ainsi que toute autre caractéristique particulière de la commande.

Le Client est responsable de l'exactitude des informations qu'il communique à l'Entreprise, notamment concernant les inscriptions et gravures.

Toute modification demandée après validation de la commande devra faire l'objet d'une acceptation préalable de l'Entreprise et pourra entraîner une modification du prix et du délai d'exécution.

4. PRIX

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC), sauf indication contraire figurant sur le devis.

Le montant total de la commande est celui indiqué sur le devis accepté par le Client.

Lorsque le Client demande une modification des produits ou prestations après acceptation du devis, le prix pourra être modifié en conséquence.

Les éventuelles prestations ou fournitures supplémentaires feront l'objet d'une information préalable du Client et, lorsque cela est nécessaire, d'un devis complémentaire.

Les prix des fournitures ou prestations réalisées par des tiers peuvent évoluer en fonction des tarifs pratiqués par les fournisseurs ou prestataires concernés.

Toute modification du prix après conclusion de la commande ne pourra intervenir que dans les conditions prévues par la réglementation applicable ou avec l'accord du Client.

5. MODALITÉS DE PAIEMENT

Sauf disposition particulière prévue sur le devis, un acompte de **50 % du montant total de la commande** est demandé lors de la commande.

Le solde est dû à la livraison ou à l'achèvement des travaux de pose, sauf accord contraire prévu au devis ou au bon de commande.

Les règlements peuvent être effectués par :

- Virement bancaire ;
- Carte bancaire ;
- Chèque ;
- Ou tout autre moyen de paiement accepté par l'Entreprise.

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard pourront être appliquées conformément à la réglementation en vigueur.

Le Client ne peut suspendre le paiement des sommes dues en raison d'une réclamation, sauf disposition légale contraire ou accord exprès de l'Entreprise.

6. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Lorsque les conditions légales le permettent, les produits vendus restent la propriété de l'Entreprise jusqu'au paiement intégral du prix.

Le transfert des risques intervient conformément aux dispositions légales applicables.

La présente clause ne fait pas obstacle aux droits et garanties dont bénéficie le Client en application de la législation en vigueur.

7. DÉLAIS DE FABRICATION, DE LIVRAISON ET D'EXÉCUTION

Les délais de fabrication, de livraison et d'exécution des prestations sont indiqués sur le devis ou le bon de commande lorsqu'ils peuvent être déterminés.

Ces délais peuvent notamment dépendre des délais d'approvisionnement, des conditions de fabrication, des conditions météorologiques, des contraintes liées aux cimetières ou de l'intervention de prestataires extérieurs.

L'Entreprise met tout en œuvre afin de respecter les délais annoncés.

En cas de retard susceptible d'affecter la réalisation de la commande, l'Entreprise en informera le Client dans les meilleurs délais.

Lorsque le retard résulte d'un événement indépendant de la volonté de l'Entreprise, sa responsabilité pourra être appréciée dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

8. CARACTÉRISTIQUES DES MATÉRIAUX NATURELS

Les matériaux naturels, notamment le granit et le marbre, peuvent présenter des différences de nuances de couleur, de grain, de texture et de veinage, ainsi que des taches, ombres ou autres particularités naturelles.

Ces caractéristiques propres aux matériaux naturels ne constituent pas, à elles seules, un défaut de matière ou de fabrication.

Les photographies, échantillons et reproductions présentés au Client sont donnés à titre indicatif et peuvent présenter des différences avec le matériau effectivement livré.

9. LIVRAISON ET INSTALLATION

La livraison des produits est effectuée à l'adresse indiquée par le Client sur le devis ou le bon de commande.

Les éventuels frais de livraison, de transport ou de manutention sont indiqués dans le devis.

La pose et l'installation des monuments funéraires sont réalisées par un sous-traitant choisi par l'Entreprise, sauf indication contraire figurant sur le devis.

Les travaux réalisés dans les cimetières peuvent être soumis au règlement du cimetière concerné ainsi qu'à des autorisations ou contraintes particulières.

Le Client doit informer l'Entreprise de toute contrainte particulière dont il aurait connaissance concernant le lieu d'intervention.

Des travaux ou fournitures supplémentaires rendus nécessaires par des contraintes imprévisibles lors de l'établissement du devis pourront faire l'objet d'un devis complémentaire soumis à l'accord du Client, lorsque cela est nécessaire.

10. GARANTIES LÉGALES

Les produits vendus bénéficient des garanties légales applicables, notamment :

- De la **garantie légale de conformité**, dans les conditions prévues par le Code de la consommation lorsque le Client agit en qualité de consommateur ;
- De la **garantie légale contre les vices cachés**, dans les conditions prévues par le Code civil.

Ces garanties légales s'appliquent indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement proposée par l'Entreprise.

Aucune disposition des présentes CGV ne peut avoir pour effet de supprimer ou de limiter les droits légaux du Client.

11. GARANTIE COMMERCIALE ET ENTRETIEN

Lorsqu'une garantie commerciale spécifique est accordée par l'Entreprise, sa durée et son étendue sont précisées sur le devis, le bon de commande ou tout document remis au Client.

Sauf dispositions particulières, cette garantie commerciale ne couvre pas les dommages résultants notamment :

- D'une utilisation ou d'une manipulation non conforme ;
- D'un défaut d'entretien ;
- D'une intervention réalisée par un tiers non autorisé ;
- D'une dégradation volontaire ;
- D'un acte de vandalisme ;
- D'un phénomène naturel exceptionnel ;
- Ou d'une cause extérieure indépendante de la prestation réalisée par l'Entreprise.

Ces exclusions ne peuvent avoir pour effet de priver le Client des garanties légales qui lui sont applicables.

12. GRAVURES ET INSCRIPTIONS

Les textes, noms, dates, symboles et inscriptions à graver sont soumis à validation du Client avant leur réalisation.

Le Client doit vérifier attentivement l'orthographe, les dates, les noms et l'ensemble des informations figurant sur le projet de gravure.

Une fois la gravure validée et réalisée conformément aux informations communiquées et approuvées par le Client, toute modification ultérieure demandée par celui-ci pourra être facturée.

En cas d'erreur imputable à l'Entreprise ou à son prestataire, les mesures correctives nécessaires seront mises en œuvre conformément aux garanties légales et contractuelles applicables.

13. RESPONSABILITÉ

L'Entreprise est responsable de la bonne exécution des prestations qui lui sont directement confiées, dans les limites prévues par la réglementation applicable.

Elle ne pourra être tenue responsable des dommages résultant d'un événement extérieur, imprévisible ou indépendant de son intervention, sous réserve des dispositions légales applicables.

L'Entreprise ne saurait notamment être tenue responsable des dommages résultants :

- D'un acte de vandalisme ou d'une dégradation commise par un tiers ;
- D'un événement naturel exceptionnel ;
- D'une intervention réalisée ultérieurement par un tiers ;
- D'informations incorrectes ou incomplètes fournies par le Client ;
- De contraintes particulières liées au règlement ou au fonctionnement du cimetière, lorsqu'elles ne résultent pas d'une faute de l'Entreprise ;
- Ou de travaux réalisés ultérieurement par une personne non mandatée par l'Entreprise.

Les limitations de responsabilité prévues aux présentes CGV ne peuvent avoir pour effet de priver le Client des garanties légales dont il bénéficie.

14. DROIT DE RÉTRACTATION

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement avec un consommateur, les règles relatives au droit de rétractation prévues par le Code de la consommation sont applicables, sous réserve des exceptions prévues par la loi.

Le droit de rétractation ne s'applique notamment pas aux biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, dans les conditions prévues par la réglementation.

Cette exception peut notamment concerner certains monuments funéraires fabriqués sur mesure ainsi que certaines gravures ou personnalisations.

Lorsque le droit de rétractation ne s'applique pas, la commande est ferme et définitive dès son acceptation, sous réserve des dispositions légales applicables.

15. FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations lorsqu'il résulte d'un cas de force majeure répondant aux conditions prévues par le droit français.

Peuvent notamment être concernés, lorsque les conditions légales sont réunies, les catastrophes naturelles, incendies, intempéries exceptionnelles, grèves, épidémies, pandémies, actes de terrorisme, décisions administratives ou tout autre événement extérieur, imprévisible et irrésistible empêchant l'exécution normale des obligations.

La partie affectée par un événement de force majeure en informe l'autre partie dans les meilleurs délais.

16. DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées dans le cadre de la commande sont traitées conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Ces données sont utilisées notamment pour :

- Établir et gérer les devis et commandes ;
- Assurer la réalisation et le suivi des prestations ;
- Gérer la facturation et les paiements ;
- Communiquer avec le Client ;
- Respecter les obligations légales et réglementaires de l'Entreprise.

Les données personnelles peuvent être communiquées aux prestataires ou sous-traitants intervenant dans la réalisation des prestations lorsque cela est nécessaire à l'exécution de la commande.

Elles peuvent également être communiquées lorsque la loi l'impose ou lorsqu'une autorité compétente en fait la demande.

Le Client dispose des droits prévus par la réglementation applicable, notamment des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement et d'opposition, dans les conditions prévues par le RGPD.

17. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation relative à une commande, une livraison ou une prestation doit être adressée à l'Entreprise dans les meilleurs délais.

Le Client est invité à décrire précisément l'objet de sa réclamation et à joindre, lorsque cela est utile, tout document, photographie ou justificatif permettant son examen.

L'Entreprise s'engage à examiner toute réclamation avec diligence et à proposer, lorsque cela est justifié, une solution conforme à ses obligations légales et contractuelles.

Les délais de réclamation prévus au présent article ne peuvent avoir pour effet de priver le Client des garanties légales dont il bénéficie.

18. MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions du Code de la consommation relatives au règlement amiable des litiges, le client consommateur peut, sous réserve des conditions de recevabilité applicables, recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève l'entreprise.

Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires – CM2C
49, rue de Ponthieu
75008 Paris

Site internet : CM2C
Téléphone : 01 89 47 00 14

Avant toute saisie du médiateur, le client doit avoir adressé une réclamation écrite à l'entreprise afin de tenter de résoudre le différend à l'amiable.

19. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de différend, les parties rechercheront prioritairement une solution amiable.

À défaut d'accord amiable, le Client consommateur pourra saisir la juridiction compétente conformément aux règles de compétence prévues par la législation applicable.

Aucune clause des présentes CGV ne peut avoir pour effet d'imposer au Client consommateur une juridiction territorialement compétente en violation des règles protectrices qui lui sont applicables.

20. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

L'Entreprise peut modifier les présentes Conditions Générales de Vente afin notamment de tenir compte des évolutions législatives, réglementaires ou commerciales.

La version applicable à une commande est celle en vigueur et acceptée par le Client au moment de la conclusion du contrat.

Les modifications ultérieures des CGV ne s'appliquent pas rétroactivement aux contrats déjà conclus, sauf lorsque la loi en dispose autrement.

21. ENTRÉE EN VIGUEUR

Les présentes Conditions Générales de Vente entrent en vigueur à compter de leur date de mise à disposition du public.