

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

POMPES FUNÈBRES – MARBRERIE

POMPES FUNÈBRES GUERIN MASSONNIE

Société par Actions Simplifiée au capital de 5 495 €
Siège social : 1, rue du Docteur Ange Guépin – 44210 PORNIC
RCS Saint-Nazaire n° 479 032 773
N° d'habilitation : 2014 44 302

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») sont remises ou adressées au Client préalablement à toute passation de commande.

Elles s'appliquent à l'ensemble des ventes et prestations réalisées par **POMPES FUNÈBRES GUERIN MASSONNIE** (ci-après « la Société »), notamment aux prestations funéraires, fournitures funéraires et prestations de marbrerie.

Les présentes CGV sont reprises ou mentionnées sur les devis et documents contractuels remis au Client.

Le fait de passer commande implique que le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter, sous réserve des dispositions légales impératives applicables aux consommateurs.

La version des CGV applicable est celle en vigueur à la date de signature du bon de commande.

Le tarif des prestations et fournitures fait partie intégrante des documents contractuels remis au Client.

ARTICLE 2 – DISPOSITIONS JURIDIQUES APPLICABLES

Les présentes CGV sont soumises aux dispositions légales et réglementaires françaises applicables aux prestations fournies par les opérateurs funéraires et aux ventes réalisées par la Société.

La Société exerce son activité dans le respect notamment des dispositions du Code général des collectivités territoriales relatives aux opérations funéraires et aux opérateurs funéraires, ainsi que des dispositions du Code de la consommation et du Code civil applicables aux relations avec les consommateurs.

Les devis de prestations funéraires sont établis conformément au modèle réglementaire applicable aux opérateurs funéraires, notamment dans sa rédaction issue de l'arrêté du 11 février 2025.

La Société s'engage à informer et conseiller les familles dans le respect de la réglementation applicable et à préserver leurs intérêts moraux et financiers.

ARTICLE 3 – DEVIS

Les commandes sont précédées d'un devis écrit, gratuit et daté.

Le devis fait apparaître notamment :

- le montant total TTC ;
- le prix TTC de chaque fourniture et prestation ;
- les prestations et fournitures obligatoires ;
- les prestations et fournitures facultatives ;
- les prestations réalisées par la Société ;
- les prestations réalisées par des tiers ;
- les frais, taxes, redevances et débours susceptibles d'être facturés.

Le devis est établi sur la base des demandes et des choix du Client.

Le devis est remis gratuitement à la personne susceptible de passer commande.

Le devis est valable trois mois à compter de sa date d'établissement, sauf prolongation convenue par écrit.

Le devis distingue les prestations rendues obligatoires par la réglementation des autres prestations.

Peuvent notamment constituer des prestations ou fournitures obligatoires, selon les circonstances du décès et le mode de sépulture choisi :

- le retrait d'une prothèse fonctionnant au moyen d'une pile lorsqu'il est réglementairement requis ;
- la housse mortuaire lorsqu'elle est obligatoire, notamment dans certaines situations de transport avant mise en bière ;

- la fourniture d'un véhicule agréé pour le transport du corps et du cercueil ;
- le cercueil avec quatre poignées, la plaque d'identité et une cuvette étanche, conformément aux exigences réglementaires ;
- l'opération d'inhumation ou de crémation avec le cendrier cinéraire ;
- le cercueil hermétique lorsqu'il est réglementairement requis.

Les travaux de cimetière et d'exhumation peuvent nécessiter des fournitures ou travaux supplémentaires qui ne peuvent raisonnablement être déterminés avec précision avant intervention.

Lorsque de tels travaux supplémentaires deviennent nécessaires, la Société en informe le Client dans les meilleurs délais et, lorsque cela est possible, lui soumet un devis complémentaire avant leur réalisation.

Les débours sont établis sous réserve des montants effectivement demandés par les administrations, collectivités ou autres organismes concernés.

ARTICLE 4 – TARIFS ET PRIX

Les fournitures et prestations funéraires font l'objet d'une désignation et d'une tarification conformément au tarif général de la Société.

Les prix sont exprimés en euros toutes taxes comprises, avec application du taux de TVA en vigueur lorsqu'elle est applicable.

Les prix applicables à la commande sont ceux figurant sur le devis et le bon de commande acceptés par le Client.

En cas de demande spécifique du Client concernant une prestation ou une fourniture non prévue initialement, et sous réserve de son acceptation par la Société, le coût correspondant fera l'objet d'une facturation complémentaire.

Les prix des prestations réalisées par des tiers, ainsi que les taxes, redevances et débours, sont mentionnés séparément lorsque cela est applicable.

ARTICLE 5 – COMMANDE

Il ne pourra être exigé aucun commencement d'exécution d'une commande qui n'a pas été acceptée et signée, sauf situation exceptionnelle nécessitant une intervention immédiate.

En cas de commande à distance, lorsque le Client est dans l'impossibilité de se déplacer, l'acceptation ou la signature de la commande pourra être effectuée par courrier électronique ou signature électronique.

Cette régularisation doit intervenir dans les meilleurs délais.

Les tarifs figurant au bon de commande correspondent au devis accepté.

Toute prestation ou fourniture supplémentaire demandée par le Client après la commande et ne pouvant être intégrée au devis ou au bon de commande initial pourra faire l'objet d'une facture distincte et complémentaire.

Les commandes deviennent définitives après confirmation écrite et signature du bon de commande, sous réserve des droits dont le Client bénéficie légalement.

ARTICLE 6 – MODIFICATION ET ANNULATION DE LA COMMANDE

Toute demande de modification de commande doit être formulée dans les meilleurs délais et, lorsque cela est possible, par écrit.

Lorsqu'une modification entraîne une modification du prix ou de la nature des prestations, un nouveau devis ou un bon de commande complémentaire pourra être établi.

La modification sera prise en compte après accord du Client et de la Société.

Annulation

Toute demande d'annulation doit être formulée auprès de la Société dans les meilleurs délais.

Les conséquences financières d'une annulation sont déterminées en fonction de l'état d'avancement de la commande.

Lorsque certaines prestations ont déjà été réalisées ou que des fournitures ou prestations de tiers ont déjà été commandées ou engagées, les sommes correspondant aux prestations effectivement réalisées et aux frais effectivement engagés pourront rester dues, dans les limites prévues par la loi.

Aucune pénalité forfaitaire ne sera appliquée de manière automatique lorsque celle-ci aurait pour effet de faire supporter au Client des sommes sans rapport avec les prestations réalisées ou les frais effectivement engagés.

Les droits du Client résultant des dispositions légales relatives à la rétractation, à la résolution ou à la résiliation du contrat demeurent applicables.

Aucune disposition du présent article ne peut avoir pour effet de priver le Client d'un droit que la loi lui reconnaît.

ARTICLE 7 – DÉLAIS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

La Société exécutera les prestations à compter de la réception du bon de commande accepté et signé, sous réserve des contraintes propres à l'organisation des obsèques et de l'obtention des autorisations nécessaires.

La Société prendra toutes les dispositions nécessaires afin que soient respectés au mieux les horaires fixés pour les différentes phases des obsèques.

Certains horaires ou délais peuvent être affectés par des circonstances indépendantes de la volonté de la Société, notamment :

- demandes ou délais d'autorisation administrative ;
- contraintes des établissements de santé ;
- autopsie ou opérations médico-légales ;
- transport ou rapatriement ;
- disponibilité des cimetières ou crématoriums ;
- intervention d'administrations ou organismes ;
- intervention de tiers ;
- circonstances exceptionnelles ou événements de force majeure.

Lorsque la Société est informée d'une difficulté susceptible de modifier le calendrier prévu, elle en informe le Client dans les meilleurs délais.

Pour les prestations de marbrerie, les délais ou dates prévus au devis ou au bon de commande tiennent compte des contraintes techniques, des conditions météorologiques, des autorisations nécessaires et des éventuelles interventions de tiers.

ARTICLE 8 – TIERS INTERVENANTS

L'organisation des obsèques peut nécessiter l'intervention de tiers obligatoires ou facultatifs, notamment des administrations, collectivités, cimetières, crématoriums, établissements de santé, organismes culturels, transporteurs, fleuristes, marbriers ou autres prestataires.

Le devis distingue, conformément aux exigences applicables, les prestations réalisées par la Société de celles réalisées par des tiers.

Le Client peut désigner lui-même les entreprises ou prestataires qu'il souhaite voir intervenir.

Dans cette hypothèse, les conditions générales du tiers concerné s'appliquent aux produits ou prestations qu'il fournit.

Lorsque le Client confie à la Société le soin de sélectionner ou de solliciter un tiers, le devis indique, lorsque ces informations sont disponibles, l'identité du tiers concerné ainsi que le prix des prestations et fournitures correspondantes.

Le devis peut également faire apparaître les honoraires correspondant à la représentation du Client auprès des administrations, organismes culturels ou autres organismes ainsi que les sommes demandées par ces organismes, notamment les taxes et redevances avancées par la Société.

La Société demeure responsable de l'exécution des obligations qui lui incombent personnellement au titre du contrat.

Elle ne saurait être tenue responsable d'un retard, d'une erreur ou d'une faute exclusivement imputable à un tiers indépendant de la Société.

Cette disposition ne saurait toutefois avoir pour effet d'exclure la responsabilité de la Société lorsque le manquement est imputable à celle-ci, notamment dans le cadre des démarches ou prestations qu'elle s'est contractuellement engagée à réaliser.

ARTICLE 9 – DÉFUNT – EFFETS PERSONNELS

Le Client s'engage, lorsque les circonstances le permettent, à retirer les objets personnels du défunt avant toute intervention du personnel de la Société.

La Société recommande notamment le retrait des bijoux, espèces, documents et objets de valeur.

La Société ne pourra être tenue responsable de la disparition ou de la détérioration d'objets qui seraient restés sur le défunt malgré les possibilités de retrait offertes au Client, sauf faute imputable à la Société.

Le Client remet à la Société, dans les meilleurs délais, la tenue qu'il souhaite voir porter au défunt à l'occasion de ses funérailles.

Le Client informe la Société si le défunt était porteur d'une prothèse ou d'un appareil fonctionnant au moyen d'une pile et, lorsqu'il en a connaissance, si cette prothèse ou cet appareil a déjà été retiré.

Lorsque le retrait d'une prothèse ou d'un appareil est nécessaire, celui-ci est effectué conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables.

ARTICLE 10 – CONDITIONS DE PAIEMENT

Les prestations sont payées selon les modalités suivantes, sauf conditions particulières prévues au devis ou au bon de commande :

- **30 % du montant de la commande à la commande ;**
- **70 % restant à la réception de la facture**, dans les conditions indiquées sur celle-ci.

Les frais d'obsèques peuvent, selon les conditions convenues, être réglés directement ou faire l'objet d'une prise en charge par un organisme mutualiste, d'assistance, d'assurance ou de prévoyance.

À la demande du Client et dans les limites autorisées par la réglementation, la Société peut effectuer les démarches nécessaires afin d'obtenir le règlement des sommes disponibles auprès des organismes concernés ou le prélèvement sur les comptes du défunt.

Les éventuelles sommes versées par des organismes tiers ne libèrent le Client de son obligation de paiement qu'à hauteur des sommes effectivement encaissées par la Société.

Retard de paiement

En cas de retard de paiement, la Société pourra adresser au Client une mise en demeure de régler les sommes dues.

Les intérêts de retard éventuellement applicables seront ceux prévus par les dispositions légales applicables, à compter du moment où ils peuvent légalement être exigés.

Les frais et dépens éventuellement liés à une procédure judiciaire sont soumis aux règles de répartition fixées par la juridiction compétente.

Aucun frais de recouvrement contentieux ne sera automatiquement mis à la charge du Client en dehors des conditions prévues par la loi ou d'une décision judiciaire.

Réserve de propriété

Lorsque la nature du bien le permet et dans les limites prévues par la loi, les biens vendus demeurent la propriété de la Société jusqu'au paiement complet de la facture.

ARTICLE 11 – ENGAGEMENTS DU CLIENT – TRAVAUX DE CIMETIÈRE

Le Client garantit à la Société la validité de ses droits sur la sépulture ou la concession concernée ainsi que l'exactitude des informations relatives à son emplacement et à ses dimensions, dans la mesure des informations dont il dispose.

Lorsque le règlement du cimetière prévoit une autorisation de travaux, le Client s'engage à fournir à la Société les documents et pièces justificatives nécessaires à l'établissement de cette autorisation.

La réalisation des travaux est subordonnée, lorsqu'elle est requise, à l'obtention des autorisations nécessaires.

Le Client doit informer la Société de toute difficulté ou particularité connue concernant la sépulture, le caveau, le monument ou le terrain.

Les travaux de cimetière et d'exhumation peuvent révéler des difficultés techniques qui ne peuvent être constatées avant ouverture ou intervention.

Dans ce cas, la Société en informe le Client dans les meilleurs délais et lui précise, lorsque cela est possible, les travaux supplémentaires nécessaires et leur coût.

ARTICLE 12 – CORBILLARD ET CONVOI

Les places assises dans le corbillard sont en principe destinées au personnel de la Société nécessaire à l'exécution du convoi.

Lorsque la famille souhaite utiliser ces places et que cette utilisation empêche le transport du personnel nécessaire à l'exécution du convoi, un véhicule de service complémentaire pourra être proposé et facturé, sous réserve d'en avoir informé le Client.

Les modalités particulières de transport sont précisées sur le devis ou le bon de commande lorsqu'elles ont une incidence sur le prix.

ARTICLE 13 – CONTRATS OBSÈQUES

Dans le cadre de la mise en place d'un contrat obsèques, le document établi lors de la souscription retrace les volontés du souscripteur et les prestations prévues au contrat.

Les prix et conditions applicables au contrat obsèques sont ceux prévus dans les documents contractuels correspondants.

Les frais facturés par des tiers, notamment ceux liés à la presse, aux organismes culturels, aux crématoriums, aux vacations de police ou à d'autres intervenants, ainsi que les éventuelles évolutions des taux de TVA, peuvent évoluer selon les conditions prévues par le contrat et la réglementation applicable.

Lorsque les sommes disponibles au moment du décès ne permettent pas de couvrir l'ensemble des prestations effectivement demandées ou nécessaires, le complément éventuellement dû est déterminé conformément aux conditions du contrat et aux prestations effectivement réalisées.

Le Client ou le souscripteur est invité à informer la Société de tout changement de domicile ou de coordonnées afin de permettre le suivi du contrat.

Lorsque cela est nécessaire à l'exécution du contrat obsèques, les informations utiles peuvent être communiquées à l'organisme gestionnaire ou assureur concerné, conformément aux dispositions applicables en matière de protection des données personnelles.

ARTICLE 14 – MATÉRIAUX NATURELS

Les matériaux naturels, notamment les pierres et granits, présentent des caractéristiques propres liées à leur origine naturelle.

Les échantillons présentés au Client permettent de définir la nature, la provenance et l'aspect général du matériau, mais ne garantissent pas une identité parfaite de couleur, de cristallisation, de veinage ou de dessin avec le matériau effectivement utilisé pour l'exécution de la commande.

Peuvent notamment apparaître naturellement des différences ou particularités telles que :

- trous de vers ;
- veines cristallines ;
- verriers ;
- flammes ;
- pointes de rouille ;
- agglomérats de micas communément appelés « crapauds » ;
- variations de teinte ou de veinage.

Ces caractéristiques naturelles ne constituent pas, en elles-mêmes, une non-conformité lorsque le matériau fourni correspond à la référence et aux caractéristiques convenues.

Elles ne peuvent donner lieu à un refus du matériau, à une réduction du prix ou à une résiliation lorsqu'elles constituent des caractéristiques naturelles normales du matériau commandé.

Cette disposition ne fait pas obstacle aux garanties légales applicables en cas de défaut de conformité ou de vice caché.

ARTICLE 15 – MATÉRIAUX ARTIFICIELS ET ATTRIBUTS DÉCORATIFS

Les matériaux artificiels et les attributs décoratifs doivent être entretenus conformément aux recommandations communiquées au Client.

Le vieillissement naturel, l'usure liée à l'entretien ou l'absence d'entretien, ainsi que les modifications résultant de conditions extérieures peuvent affecter l'aspect des matériaux et attributs décoratifs.

Notamment, l'évolution naturelle de la patine des éléments métalliques ou décoratifs peut dépendre des conditions d'exposition et d'entretien.

La Société demeure tenue des garanties légales applicables lorsqu'un défaut relève de sa responsabilité.

ARTICLE 16 – MONUMENTS, TERRASSEMENT ET OUVRAGES DE MARBRERIE

Les prestations de marbrerie sont réalisées conformément au devis, au bon de commande et aux règles de l'art applicables.

Elles peuvent comprendre notamment :

- la fourniture de monuments ;
- la pose de monuments ;
- la dépose et la repose de monuments ;
- le démontage et le remontage ;
- l'ouverture et la fermeture de caveaux ;
- les travaux de terrassement ;
- les travaux d'aménagement de sépulture ;
- les travaux de remise en état.

La Société prend en compte les caractéristiques du terrain et de la sépulture lorsqu'elles sont connues ou accessibles avant le début des travaux.

Lorsque des difficultés techniques apparaissent au cours des travaux et qu'elles ne pouvaient raisonnablement être prévues lors de l'établissement du devis, la Société en informe le Client.

Mouvements du terrain et de la sépulture

Les monuments funéraires peuvent être soumis à des mouvements de terrain ou à des phénomènes affectant les sépultures voisines.

La Société ne saurait être tenue responsable d'un dommage exclusivement causé par un phénomène extérieur indépendant de

l'exécution de ses travaux.

Toutefois, cette disposition ne constitue pas une exclusion générale de responsabilité.

Lorsque le dommage résulte d'une mauvaise exécution des travaux, d'un défaut de l'ouvrage ou d'un manquement imputable à la Société, celle-ci demeure tenue des responsabilités et garanties légales applicables.

ARTICLE 17 – CAVEAUX ET CAVURNES – ÉTANCHÉITÉ

Les caveaux, cavurnes et autres ouvrages de marbrerie sont réalisés conformément aux caractéristiques techniques prévues au devis et au bon de commande ainsi qu'aux règles de l'art.

La présence d'eau ou d'humidité dans un caveau ou une cavurne peut notamment dépendre des caractéristiques du terrain, de la nappe phréatique, des conditions météorologiques, de l'environnement de la sépulture ou de l'état préexistant de l'ouvrage.

Lorsqu'une présence d'eau ou d'humidité est constatée, la situation est appréciée en fonction des caractéristiques de l'ouvrage et de l'origine du phénomène.

La Société ne peut exclure par avance sa responsabilité lorsqu'un dommage relève d'un défaut d'exécution ou des garanties légales applicables.

Les travaux réalisés par la Société bénéficient des garanties légales applicables aux ouvrages lorsque les conditions légales de ces garanties sont réunies.

Aucune disposition du présent article ne peut avoir pour effet d'exclure ou de limiter les garanties légales applicables aux ouvrages réalisés par la Société.

ARTICLE 18 – DOMMAGES LIÉS AUX CONDITIONS NATURELLES OU ATMOSPHÉRIQUES

Les monuments et ouvrages funéraires sont exposés à des conditions climatiques et environnementales susceptibles d'avoir une incidence sur leur état.

Peuvent notamment intervenir :

- le gel ;
- le salpêtre ;
- l'humidité ;
- les infiltrations ;
- les mouvements de terrain ;
- les phénomènes liés à la nature du sol ;
- les conditions atmosphériques.

La Société ne peut être tenue responsable d'un dommage exclusivement imputable à un événement extérieur qui ne relève pas de l'exécution de ses propres obligations.

Cette disposition ne peut toutefois avoir pour effet d'exclure les garanties légales ou la responsabilité de la Société lorsqu'un dommage est imputable à une mauvaise exécution de ses travaux ou à un manquement à ses obligations.

ARTICLE 19 – ANNULATION DES TRAVAUX DE MARBRERIE

Toute demande d'annulation d'une commande de marbrerie doit être formulée dans les meilleurs délais et, lorsque cela est possible, par écrit.

Lorsque les travaux n'ont pas commencé, les conséquences de l'annulation sont déterminées en fonction des fournitures spécialement commandées pour le Client, des prestations de tiers engagées et des frais effectivement supportés.

Lorsque les travaux ont commencé, les prestations effectivement réalisées, les fournitures utilisées ou commandées spécialement ainsi que les frais effectivement engagés peuvent être facturés au Client dans les conditions prévues par la loi.

Aucune indemnité forfaitaire de 10 % du prix hors taxes n'est automatiquement due du seul fait de l'annulation.

Les droits du Client résultant des dispositions légales applicables demeurent réservés.

ARTICLE 20 – GARANTIES LÉGALES

La Société apporte à la vente des biens qu'elle réalise dans le cadre des prestations commandées les garanties légales applicables.

La responsabilité de la Société ne peut être engagée pour non-exécution de ses obligations en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Conformément à la loi, il est rappelé ci-dessous les dispositions relatives aux garanties légales applicables aux biens vendus.

Garantie légale de conformité

Le client dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en oeuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le client 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 client 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 client 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 client 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 client 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 client, notamment lorsque le client 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 client 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 client n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement bien au préalable. Si le défaut de conformité est mineur, le client n'a pas droit à la résolution de la garantie. Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Les droits de consommation 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 oeuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation). Le client 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 contre garantie restitution donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral du bien.

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 oeuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du Code de la consommation).

Garantie légale des vices cachés

Le client 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 du bien contre restitution de celui-ci.

ARTICLE 21 – DROIT DE RÉTRACTATION

Lorsque le Client bénéficie d'un droit légal de rétractation, celui-ci s'exerce dans les conditions et délais prévus par le Code de la consommation.

Le droit de rétractation ne s'applique pas lorsque la loi prévoit une exception.

Lorsque le Client demande expressément que l'exécution d'une prestation commence avant l'expiration du délai légal de rétractation, les conséquences prévues par la réglementation applicable s'appliquent.

Les biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés peuvent être soumis aux exceptions prévues par la loi.

Aucune disposition des présentes CGV ne peut avoir pour effet de supprimer un droit légal de rétractation lorsqu'il est applicable.

ARTICLE 22 – RESPONSABILITÉ

La Société est responsable de la bonne exécution des obligations qui lui incombent au titre du contrat.

La Société ne peut être tenue responsable d'un dommage résultant exclusivement :

- d'un fait du Client ;
- d'un fait d'un tiers indépendant ;
- d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil ;
- ou d'une circonstance extérieure ne relevant pas de l'exécution de ses propres obligations.

La présente clause ne saurait avoir pour effet d'exclure ou de limiter les responsabilités ou garanties qui ne peuvent légalement être exclues ou limitées.

Les garanties légales applicables aux biens et ouvrages réalisés par la Société demeurent pleinement applicables.

ARTICLE 23 – DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La Société peut être amenée à collecter et traiter, en qualité de responsable du traitement, des données personnelles concernant le Client.

Ces données peuvent notamment comprendre :

- les données d'identification ;
- les nom et prénom ;
- les coordonnées postales ;
- les numéros de téléphone ;
- les adresses électroniques ;
- les informations nécessaires à l'organisation des obsèques ;
- les informations nécessaires à la facturation et au règlement ;
- les informations nécessaires à l'exécution des contrats obsèques.

Les données sont traitées notamment pour les finalités suivantes :

Finalité	Base juridique
Établissement et communication des devis	Mesures précontractuelles
Conclusion et exécution du contrat	Exécution contractuelle
Établissement des bons de commande et fourniture des prestations	Exécution contractuelle
Facturation	Exécution contractuelle / obligation légale
Gestion des relations avec les administrations et organismes concernés	Exécution contractuelle / obligation légale
Gestion des relations avec les tiers fournissant des services funéraires annexes	Exécution contractuelle
Gestion des relations avec les organismes d'assurance ou de prévoyance	Exécution contractuelle
Gestion du recouvrement et du contentieux	Intérêt légitime de la Société à assurer la défense de ses droits

Dans le cadre de l'accomplissement de ces finalités, les données personnelles peuvent être communiquées notamment :

- aux sous-traitants de la Société agissant pour son compte ;
- aux administrations ;
- aux organismes cultuels ou autres organismes concernés par l'organisation des obsèques ;
- aux tiers fournissant des services funéraires annexes ;
- aux organismes d'assurance ou de prévoyance concernés par les contrats obsèques.

La Société ne prévoit pas de transfert des données personnelles vers un pays situé en dehors de l'Union européenne ne bénéficiant pas d'un niveau de protection reconnu comme adéquat.

Les personnes concernées disposent des droits d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de leurs données, ainsi que du droit de s'opposer au traitement et de demander la limitation de celui-ci dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Ces droits peuvent être exercés auprès de :

POMPES FUNÈBRES GUERIN MASSONNIE

1, rue du Docteur Ange Guépin
44210 PORNIC

E-mail : **pfguerin@orange.fr**

Toute personne concernée dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

ARTICLE 24 – RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée en priorité à la Société.

Elle peut être adressée :

POMPES FUNÈBRES GUERIN MASSONNIE

1, rue du Docteur Ange Guépin

44210 PORNIC

ou par courrier électronique à :

pfguerin@orange.fr

La Société s'engage à examiner toute réclamation et à rechercher avec le Client une solution amiable.

Le Client est invité à préciser dans sa réclamation :

- son identité ;
- les références du devis ou de la facture concernée ;
- l'objet précis de sa demande ;
- les éléments permettant à la Société d'examiner le dossier.

ARTICLE 25 – MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux articles L. 611-1 et suivants et R. 612-1 et suivants du Code de la consommation, pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de la Société, le consommateur peut recourir gratuitement à la médiation de la consommation.

Le consommateur peut saisir :

ANM Consommation (ANM Conso)

2 rue de Colmar

94300 VINCENNES

La saisine peut également être effectuée en ligne sur le site :

www.anm-conso.com

ANM Consommation peut être contactée au :

01 58 64 00 05

du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00.

Le recours à la médiation est gratuit pour le consommateur et s'effectue dans les conditions prévues par les dispositions légales et réglementaires applicables.

ARTICLE 26 – FORCE MAJEURE

La Société ne peut être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Peuvent notamment constituer, selon les circonstances, des événements susceptibles d'affecter l'exécution des prestations :

- catastrophes naturelles ;
- événements climatiques exceptionnels ;
- décisions ou restrictions administratives ;
- impossibilité d'accès aux cimetières ou établissements concernés ;
- événements affectant les transports ;
- mouvements sociaux ;
- ou tout autre événement répondant aux conditions légales de la force majeure.

Lorsque cela est possible, la Société informe le Client de la survenance d'un tel événement et met en œuvre les mesures raisonnablement possibles afin d'en limiter les conséquences.

Cette clause ne fait pas obstacle aux dispositions légales impératives applicables.

ARTICLE 27 – LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français.

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

Le Client consommateur peut notamment adresser une réclamation à la Société avant, le cas échéant, de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dans les conditions prévues à l'article 25.

À défaut de règlement amiable, le litige sera soumis aux juridictions compétentes conformément aux règles de droit commun.

Aucune disposition des présentes CGV ne peut avoir pour effet de priver le consommateur des règles de compétence juridictionnelle qui lui sont légalement applicables.

ARTICLE 28 – NULLITÉ D'UNE CLAUSE

Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGV devait être déclarée nulle, illégale ou inapplicable, les autres dispositions demeureront pleinement applicables.

La disposition concernée sera, dans la mesure du possible, remplacée ou interprétée conformément aux dispositions légales applicables et à l'objectif poursuivi par les parties.

ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le Client reconnaît avoir reçu les présentes Conditions Générales de Vente avant la conclusion de la commande, en avoir pris connaissance et les accepter.

Nom et prénom du Client :

.....

Adresse :

.....

.....

Date :

.....

Signature du Client précédée de la mention « Lu et approuvé » :

.....

POMPES FUNÈBRES GUERIN MASSONNIE

1, rue du Docteur Ange Guépin

44210 PORNIC

RCS Saint-Nazaire 479 032 773

Habilitation n° 2014 44 302