



## Conditions Générales

### I- GENERALITE :

Les présentes conditions générales s'appliquent de plein droit à toute prestation de service de courtage, aide administrative, entretien de sépulture et de produits commercialisés par l'entreprise In Memoriam (dénommée ci-après « le PRESTATAIRE »). Le client déclare être majeur et en mesure de conclure un contrat commercial. Il déclare par ailleurs adhérer à ces conditions sans restriction ni réserve dès lors qu'il s'adresse au PRESTATAIRE pour une prestation de services ou l'achat de produits.

### II- SERVICES ET PRODUITS :

**II.1- Prestations de services :** Le PRESTATAIRE offre aux particuliers, collectivités locales, associations et professionnels un service de courtage funéraire, d'aide administrative, d'entretien et fleurissement de sépultures (tombes, caveaux, lieux de mémoire et de commémoration, etc.). Les offres de services se limitent à la France Métropolitaine excepté l'entretien de sépulture se limitant au département de la Gironde et pouvant à titre exceptionnel s'étendre aux départements limitrophes (moyennant un coût supplémentaire).

Le CLIENT s'engage à communiquer des informations justes, complètes et à jour. Toute erreur découlant d'une information erronée transmise par le client ou une administration ne peut être imputable au PRESTATAIRE. De même, la validité d'un devis et/ou bon de commande est conditionnée par le caractère loyal, sincère et honnête des informations transmises par le CLIENT.

Concernant le courtage funéraire ; la prestation est entièrement gratuite pour les particuliers, les pompes funèbres sollicitées par le CLIENT se chargeant de rémunérer le PRESTATAIRE à un tarif fixe à l'acceptation d'un devis. Le PRESTATAIRE, ne peut endosser la responsabilité concernant une erreur commise par les pompes funèbres partenaires ainsi qu'une modification à la tarification finale, cependant le PRESTATAIRE pourra tenter une médiation. Les devis présentés par le PRESTATAIRES au CLIENT ne représentent pas l'intégralité des offres du marché, seulement celles des partenaires du PRESTATAIRE.

Concernant l'entretien de sépulture les prix des prestations dans tous les documents et supports commerciaux sont indiqués pour une sépulture de taille standard, soit 1 mètre de large, sur 2 mètres de long et 1 mètre de haut. Pour des sépultures non standards ou en état de trop grand « abandon », une majoration pourra être appliquée à la réalisation du contrat avec l'accord du client. Toute composition de plante (artificielle ou naturelle) sera ajoutée à la précédente, si cette dernière est en mauvais état, elle sera retirée. Toute composition ou article funéraire supplémentaire fera l'objet d'une majoration tarifaire. La disponibilité et le types de fleurs/plantes proposés dépendent des saisons.

**II.2- Vente de produits :** La livraison de fleurs se limite au département de la Gironde, des frais de livraison sont appliqués en fonction du secteur où se situe le lieu de livraison.

Les articles funéraires et de carterie peuvent être livrés dans toute la France. Le CLIENT s'engage à communiquer des informations justes, complètes et à jour. Toutes erreurs découlant d'une information erronée transmise par le client ne peut être imputable au PRESTATAIRE. Le CLIENT s'engage à fournir au PRESTATAIRE les informations nécessaires à la réalisation d'articles personnalisés dans un délai raisonnable afin d'éviter un rallongement excessif du délai de livraison.

### III- COMMANDE :

Toute commande, pour être prise en compte, doit être passée par téléphone, courrier, courriel ou tout autre moyen permettant de s'assurer de la preuve de l'accord du demandeur. L'acceptation de la commande par le PRESTATAIRE résulte de la confirmation qu'il l'a bien reçue, en accepte les modalités et confirme les termes par un devis et/ou bon de commande remis au client pour signature. Le contrat est réputé conclu à réception de l'exemplaire dûment renseigné, signé par le client et accompagné du règlement correspondant.

Les offres et produits présentés par le PRESTATAIRE dans ses documents commerciaux sont valables pour une durée d'un mois à compter de la date figurant au contrat. Dans l'éventualité où un service ou produit commandé par le client serait indisponible, le PRESTATAIRE s'engage à l'informer dès connaissance de cette indisponibilité. La mise en place d'options éventuelles commandées par le CLIENT peut entraîner une facturation complémentaire.

### IV- REALISATION, DELAIS D'EXECUTION, DE LIVRAISON :

La réalisation des services commandés s'effectuera suivant les coordonnées fournies par le client et aux dates stipulées par le contrat de prestation conclu, sous réserve de la bonne validation de la commande. En cas de règlement par chèque, la prestation pourra n'être traitée qu'à encaissement effectif.

En conséquence, les délais de réalisation seront alors réputés couvrir à partir dudit encaissement.

En cas de retard de réalisation et/ou livraison, le client est averti par tout moyen de communication disponible (courriel, courrier, téléphone). Il peut contacter, si nécessaire, le prestataire pour toute question relative au suivi de sa commande.

La dénonciation du contrat intervient exclusivement par l'envoi d'une lettre ou d'un email qui nécessitera une confirmation du prestataire.

Le délai de réalisation indiqué est de plein droit suspendu par tout événement indépendant du contrôle du PRESTATAIRE (intempéries, grève, cas de force majeure, etc.) et ayant pour conséquence de retarder la réalisation.

La responsabilité du PRESTATAIRE ne pourra pas être mise en cause si la non-réalisation, le retard, ou la réalisation partielle de l'une de ses obligations découle d'une intempérie (neige, gel), d'une grève ou d'un cas de force majeure. A ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irréversible au sens de l'article 1148 du code civil.

En cas de rupture d'un ou plusieurs produits ou accessoires de la prestation globale, le PRESTATAIRE s'engage à le remplacer par un produit ou accessoire équivalent ou supérieur afin de respecter les délais de réalisation. De même, les couleurs des compositions (hors volonté particulière du client stipulée au contrat) sont données à titre indicatif et peuvent changer en fonction des saisons et des disponibilités. En toute hypothèse, la réalisation/livraison dans le délai ne peut intervenir que si le client est à jour de toutes ses obligations et notamment de paiement à l'égard du PRESTATAIRE. En cas de ventes successives, faute de paiement d'une échéance, les autres prestations/ventes peuvent être suspendues jusqu'à ce que paiement intervienne du solde dû.

A compter de la réalisation de la prestation/livraison, les risques liés aux produits sont transférés au client.

Le client doit vérifier la conformité des produits livrés aux produits commandés et l'absence de vice apparent. Si aucune réclamation ni réserve n'est formulée à ce titre par le client par écrit dans le délai de six jours à compter de la réception, lesdits produits ne pourront plus être ni repris ni échangés, en application des dispositions de l'article 1642 du Code Civil.

**IV.1- Prestations de services :** Concernant l'entretien de sépultures, le client doit s'assurer que la zone de réalisation de la prestation soit libre d'accès et réunisse toutes les conditions favorables à la bonne exécution des prestations commandées. Ce dernier se réserve le droit de refuser l'exécution de toute prestation, même commandée et payée, si l'emplacement désigné ne remplit pas, même partiellement, les conditions de sécurité et d'autorisation de bonne réalisation de la prestation.

Le PRESTATAIRE ne pourra être tenu pour responsable de la non réalisation de la prestation en cas de lieu d'intervention d'éléments incomplets fournis par le client ou en cas de risque d'erreur sur le lieu concerné.

En cas d'emplacement très fortement dégradé ne permettant pas la réalisation complète de la prestation, seul le fleurissement et la dépose d'accessoires éventuels seront réalisés. Le PRESTATAIRE en informera dans les plus brefs délais le client afin d'envisager une solution adéquate. Le client autorise le PRESTATAIRE à trier, enlever ou détruire tout élément végétal dès lors que leur rôle décoratif n'est plus satisfaisant.

Il est rappelé au client que la durée de vie des compositions de fleurs et autres bouquets délivrés par le PRESTATAIRE est directement liée aux conditions climatiques ; les compositions de fleurs n'étant arrosées qu'à la prochaine intervention du PRESTATAIRE.

**IV.2- Vente de produits :** Les délais de livraison concernant les articles funéraires personnalisés dépendant du fournisseur ainsi que du fabriquant, le PRESTATAIRE ne serait endosser la responsabilité d'un retard.

Il est primordial de prendre en compte les délais postaux avant toute commande, le PRESTATAIRE s'engage à envoyer les articles au plus vite et ne saurait être responsable d'éventuels délais postaux rallongés.

### V- OBLIGATIONS DU CLIENT :

Avant toute commande, le client prend connaissance des présentes conditions générales. Le client s'assure préalablement à la signature du contrat que les services sont à même de répondre à ses attentes, notamment en consultant les documents descriptifs desdits services.

Le client doit informer sans délai le PRESTATAIRE du caractère éventuellement inadéquat du service proposé, notamment lorsque celui-ci ne correspond pas à ses besoins, toute prestation/article commandé et dont la réalisation a commencé donne lieu à paiement.

### VI- PAIEMENT - DEFAUT DE PAIEMENT :

Les sommes versées dès signature d'un contrat, devis/commande sont des arrhes. Conformément à l'article 1590 du code civil « Si la promesse de vendre a été faite avec des arrhes chacun des contractants est maître de s'en départir, celui qui les a données, en les perdant, et celui qui les a reçues, en restituant le double »

**VI.1 - Prix :** Les prix des services commandés sont ceux figurant dans le TARIF en vigueur le jour de la commande. Ces prix sont, à cette date, fermes et définitifs.

**VI.2 - Modalités de paiement :** Le règlement de la commande s'effectuera à la signature du contrat, devis/commande soit par chèque, par prélèvement, par CB ou par virement bancaire au nom de l'entreprise In Memoriam. Pour les paiements mensuels, un prélèvement automatique est proposé au client qui devra alors remplir les autorisations bancaires utiles à cet effet. En aucun cas, les paiements qui sont dus au PRESTATAIRE ne peuvent être suspendus, ni faire l'objet d'une quelconque réduction ou compensation sans accord écrit de la part du PRESTATAIRE.

**VI.3 - Retard ou défaut de paiement :** En cas de retard ou de défaut de paiement d'une facture à échéance, il sera dû par le client de plein droit et sans mise en demeure préalable, un intérêt moratoire de 1,5% par mois, tout mois commencé étant dû en entier. En outre, en cas de défaut injustifié de paiement dans les 8 jours de l'envoi d'une lettre recommandée valant mise en demeure, il sera dû par le client une majoration de 15% de la somme due.

De convention expresse, les marchandises fournies par le prestataire resteront la propriété de ce dernier jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoire. Cette disposition ne fait pas obstacle au transfert au CLIENT, dès la réalisation, de la réalisation de la vente, des risques de perte et de détérioration des produits.

### VII- ANNULATION - RETRACTATION - RECLAMATION :

Conformément à la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, dite « loi Hamon », le client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours. Ce délai court à compter de la signature du contrat pour une prestation de services et à compter de la livraison du bien pour une vente de produits.

Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le droit de rétractation ne peut être exercé lorsque l'exécution de la fourniture de services a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de quatorze jours francs.

Toutefois les biens dit « nettement personnalisés » ne peuvent faire l'objet d'une rétractation.

— Modalités d'exercice du droit de rétractation : Le client peut exercer, dans le délai susvisé, son droit de rétractation en adressant une lettre à l'adresse suivante : - EI IN MEMORIAM - 22 Avenue de Blanzac - 33370 Yvrac ou un email à l'adresse [inmemoriam.funeraire@gmail.com](mailto:inmemoriam.funeraire@gmail.com) en indiquant les informations du contrat (numéro, nom, etc).

— réclamations - service après-vente : Le client peut adresser toute réclamation à l'entreprise IN MEMORIAM aux coordonnées suivantes : EI IN MEMORIAM - 22 Avenue de Blanzac - 33370 Yvrac ou [inmemoriam.funeraire@gmail.com](mailto:inmemoriam.funeraire@gmail.com).

### VIII- MODIFICATION - SUSPENSION :

**VIII.1 - Modification de la prestation :** Le client peut à tout instant, sous réserve de respecter un préavis d'un mois, modifier la prestation choisie. Il doit pour cela en faire la demande par téléphone, courrier, courriel permettant au PRESTATAIRE de s'assurer de la preuve de l'accord du demandeur.

**VIII.2 - Suspension de la prestation :** En cas d'inexécution par le client de l'une des obligations prévues par les présentes conditions générales et notamment de son obligation de payer le prix convenu, le PRESTATAIRE pourra, après envoi d'une lettre ou d'un courriel de mise en demeure de respecter les termes des présentes conditions générales, demeurées sans effet pendant quinze jours à compter de son envoi, suspendre la fourniture du service, sans que celui-ci ne puisse réclamer aucune restitution ou diminution du prix à ce titre.

### IX- BOUTIQUE EN LIGNE, SITE INTERNET :

Les présentes conditions générales sont valables également pour la boutique en ligne et le site internet du PRESTATAIRE se trouvant à l'adresse <https://www.inmemoriam-funeraire.com>. Le contenu du site internet et de sa boutique est l'entière propriété du PRESTATAIRE qui, se réserve le droit d'entamer des poursuites judiciaires en cas de copie ou d'utilisation détournée, inappropriée.

### X- INFORMATION ET LIBERTE :

Les informations recueillies dans le cadre de relations commerciales sont destinées à la bonne réalisation de la vente ou de la prestation. Les prospects ou clients disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposabilité à communiquer à des tiers les données qui les concernent selon l'article 34 de la loi Informatique et libertés. Pour l'exercer, ils peuvent s'adresser par courrier postal au siège de l'entreprise IN MEMORIAM. Si les informations données par le client étaient amenées à changer (adresse, coordonnées bancaires, etc...), ce dernier s'engage à en informer au plus vite le prestataire.

### XI- MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES :

Le PRESTATAIRE se réserve la possibilité de modifier les présentes conditions générales en cas de besoin et de prendre toutes décisions qu'il pourrait estimer utiles pour l'application et l'interprétation des présentes conditions générales, sous réserve d'en informer les clients, par voie de notification individuelle. Les contrats en cours sont alors soumis aux conditions générales ainsi modifiées et, le cas échéant, complétées. La responsabilité du PRESTATAIRE ne peut en aucun cas être engagée de ce fait.

### XII- DROIT APPLICABLE - LANGUE DU CONTRAT :

Les contrats entre le PRESTATAIRE et le client, régis notamment par les présentes conditions générales, sont soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation étatique. En cas de rédaction des présentes conditions générales en plusieurs langues ou de traduction, seule la version française fera foi.

En cas de désaccord persistant sur l'application ou l'interprétation de ces conditions générales et à défaut d'accord amiable, tout litige sera soumis au tribunal de BORDEAUX.