

Conditions générales de vente

Ce document vous présente le cadre légal des obligations et possibilités sur l'offre ALTERNA ainsi que ses conditions de souscription, de vente, d'exécution et de résiliation.

Article 1 - Application des Conditions Générales de Vente - Opposabilité

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les relations entre la société ALTERNA (ci-après "l'Entreprise") et le Client, à savoir toute personne physique ayant la capacité de contracter et ayant qualité pour pourvoir aux funérailles du défunt.

Les CGV figurent sur le présent site Web (ci-après le "Site Web") et sont systématiquement adressées ou remises à chaque client au plus tard avant le début de l'exécution des prestations. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces CGV à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus, catalogues, émis par l'Entreprise.

Le fait que l'Entreprise ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV 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 réglées par le Code de la Consommation et le Code des Collectivités Territoriales (article R. 2223-24 et suivants).

L'Entreprise s'engage à informer et conseiller le Client dans le plus strict respect de la réglementation en vigueur et de la déontologie professionnelle.

Article 2 - Commande

Les formules présentées sur le Site Internet sont des formules.

Le Client effectue ses choix en ligne parmi les prestations proposées sur le Site Web. Sur la base de ces choix et à l'issue d'un échange téléphonique est établi un devis

Ce devis écrit, gratuit et détaillé, conforme aux articles R2223-25 à R2223-29 du CGCT sera remis au Client avant toute commande sur demande du Client, à son domicile, par porteur, ce service faisant l'objet d'une facturation complémentaire. Le devis peut également, à la demande du Client, lui être adressé par email. Ce devis est valable un (1) mois. Après acceptation et signature du devis par le client, l'Entreprise remet 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.

Le bénéfice de la commande est personnel au Client et ne peut être cédé sans l'accord de l'Entreprise.

Article 3 - Modification de la commande

Toute modification ou annulation de commande demandée par le Client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant la réalisation des prestations et qu'elle est acceptée par l'Entreprise.

Toute demande de prestations supplémentaires fera l'objet d'un devis, de la signature du bon de commande et d'une facture 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 aux articles précédents, le Client sera redevable de l'intégralité des montants mentionnés sur la commande.

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 soit exhaustive : défaut de règlement, incident de paiement ou d'éléments d'informations lors d'une précédente commande.

Pareil refus, constitue un motif légitime au sens de l'article L122-1 du Code de la Consommation et ne saurait constituer un refus de vente.

Article 4 - Garantie - Responsabilité

Les cercueils sont élaborés conformément aux dispositions légales et réglementaires.

L'état des cercueils est susceptible de subir des modifications liées notamment à l'état du sous-sol. La dégradation sera fonction de la qualité du cercueil, du choix d'ensevelissement et de l'état du sous-sol.

En conséquence l'entreprise ne peut garantir les cercueils après leur inhumation provisoire ou définitive contre les altérations résultant du poids des remblais et de l'humidité. En tout état de cause l'Entreprise n'engage pas sa responsabilité en cas de dégradation normale et progressive du cercueil.

En l'état des normes et état des connaissances, l'étanchéité des caveaux et cavurnes ne peut être garantie. La présence d'eau et d'humidité dans un caveau ou dans un cavurne ne pourra donc donner lieu ni à la résiliation de la commande ni à une réduction de prix.

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 fait naturel.

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 incendies, les destructions de locaux ou de matériels, les réquisitions de l'autorité publique, les grèves, etc

En tout état de cause, la responsabilité de l'Entreprise ne pourra être engagée dans les cas suivants, qui sont des événements extérieurs à l'Entreprise :

- Détérioration des supports, sols, murs, etc.
- Absence d'entretien,
- Usage abusif ou anormal.
- Défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou le vieillissement naturel (rouille, tâche et veine naturelle).
- Défauts et détériorations provoqués par un événement extérieur (entretien défectueux, utilisation de produits détergents ou non adaptés, intervention d'un tiers, modification des sols et sous-sols résultant d'événements climatiques, etc), modification du produit non prévue ni spécifiée par l'Entreprise.

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.

Le Client est seul responsable des bijoux et autres effets personnels qui ne seraient pas retirés avant la mise en bière. Le Client est invité à souscrire à toute assurance nécessaire pouvant couvrir les vols, détérioration et/ou perte de ces bijoux et autres effets personnels. L'Entreprise pourra exiger du Client la signature d'une décharge listant les objets et bijoux laissés sur le défunt.

L'Entreprise exige préalablement à toute opération de crémation la signature par le Client de la demande d'autorisation de crémation dans laquelle doit être signalée l'existence de prothèses ou d'appareils fonctionnant avec des piles et indiquer si elles ont été enlevées par le médecin. A défaut le Client autorisera par écrit l'entreprise à procéder à l'extraction.

En cas d'inhumation dans une concession, le Client déclare et 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.

En cas de crémation, le Client s'engage à ne pas introduire des substances et/ou objets susceptibles d'exploser du fait de la chaleur. L'Entreprise ne saurait être responsable des dégâts résultants du non-respect des dispositions ci-dessus par le Client.

L'Entreprise est tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code Civil.

L'Entreprise n'est pas tenue des vices apparents dont le Client ne pouvait en ignorer l'existence.

Lorsque l'Acheteur agira en garantie légale de conformité :

- Il bénéficiera d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir.
- Il pourra choisir entre la réparation ou le remplacement du bien sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la Consommation.
- Il sera dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien.

La garantie de conformité s'appliquera indépendamment de la garantie commerciale consentie.

L'Acheteur pourra également décider de mettre en oeuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code Civil et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résiliation de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Article 5 - Prix

Les prestations sont fournies conformément au tarif fixé dans le bon de commande signé par le Client et par l'Entreprise.

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.

Les prix, avant signature du bon de commande, peuvent être modifiés à tout moment et sans préavis notamment en fonction des variations monétaires, d'une modification du taux de TVA et d'une modification des prix des fournisseurs et afin d'être en conformité sur la législation applicable en matière de prix.

Les prix s'entendent nets, sans escompte, toutes taxes comprises (incluant la TVA), et en euros.

Article 6 - Paiement

Les frais d'obsèques sont payables au comptant dès l'acceptation de la commande.

Dès l'obtention du paiement l'Entreprise délivre une quittance signée à la demande de la famille.

L'Entreprise peut se charger d'obtenir un règlement partiel ou total de la facture par prélèvement sur les comptes financiers de la personne décédée dans les limites admises par les règlements 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 sur les comptes de paiement du défunt, dans la limite du solde créditeur de ces comptes, des sommes nécessaires au paiement de tout ou partie des frais funéraires, auprès des banques teneuses desdits comptes, dans la limite d'un montant fixé par arrêté du Ministre chargé de l'Economie, égal à ce jour à cinq mille (5 000) euros.

Le paiement des frais ne peut être envisagé par notaire, sauf si celui-ci fournit à l'Entreprise, avant l'exécution du convoi et par télécopie au besoin, un document écrit d'acceptation précisant montant et délais.

Néanmoins, en cas de carence du notaire, la personne ayant signé le bon de commande et le devis des frais d'obsèques conservera l'entière responsabilité du règlement.

Toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture entraîne conformément à la Loi et de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire l'application d'une pénalité de retard égale au taux d'intérêt légal appliquée sur les sommes restantes dues.

De plus, et à titre de clause pénale, sera appliquée une pénalité égale à 5% sur les sommes restantes dues. Ces pénalités seront exigibles sur simple demande de l'Entreprise.

Le Client devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels, dans les conditions de l'article L111-8 du Code des Procédures Civiles d'Exécution.

En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus sans l'accord écrit et préalable de l'Entreprise. Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne.

Article 7 - 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) il peut y avoir un choix à opérer entre divers prestataires de service.

Le Client peut, à sa convenance, mandater l'Entreprise pour faire ce choix, ou désigner elle-même le tiers dont elle souhaite l'intervention.

Le Client accepte qu'en cas de crémation, le choix du crématorium relève exclusivement de l'Entreprise.

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.

Article 8 - Délais

Les livraisons ne sont opérées qu'en fonction des disponibilités et dans l'ordre d'arrivée des commandes. Les délais de livraison sont indiqués aussi exactement que possible sur le bon de commande mais sont fonction du nombre des décès ainsi que des possibilités d'approvisionnement. L'Entreprise tiendra naturellement informé le Client de tout retard de livraison.

En cas de manquement de l'Entreprise à son obligation de livraison à la date convenue, le client peut 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.

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 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 dans les délais ne peut intervenir que si le Client est à jour de ses obligations envers l'Entreprise, quelle qu'en soit la cause.

Le Client accepte que la date des obsèques soit déterminée par l'Entreprise.

Article 9 - Territoire d'exécution des prestations

L'offre de prestations présentée sur le Site Web est limitée à l'Île-de-France.

En outre, s'agissant des inhumations, l'offre présentée sur le Site Web est limitée aux hypothèses où l'inhumation doit avoir lieu à moins de deux (2) heures de trajet en voiture de l'endroit où se situe le défunt au moment de sa prise en charge par l'Entreprise ou son sous-traitant et dans la même commune ou dans une commune limitrophe de celle où se situe le défunt au moment de sa prise en charge par l'Entreprise ou son sous-traitant.

Article 10 - Réception

Les réclamations sur les vices apparents du produit livré au produit commandé, doivent être formulées par écrit dans les huit (8) jours de la livraison.

Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des vices apparents ou anomalies constatés.

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.

Article 11 - Transfert de propriété

Les monuments, fournitures et articles funéraires et tout autre produit commandé demeurent la propriété de l'Entreprise jusqu'au complet paiement de leur prix en principal et accessoires, les risques passant à la charge du Client dès la livraison.

En cas de défaut de paiement à l'échéance, l'Entreprise reprendra possession des produits dont il est resté propriétaire et pourra, à son gré, résoudre le contrat par simple lettre recommandée adressée au client.

Les risques sont à la charge du Client dès la livraison des produits, dans les conditions du contrat nonobstant la réserve de propriété.

Le Client s'engage à assurer les produits au profit de qui il appartiendra, contre tous les risques qu'elles peuvent courir ou occasionner dès leur livraison.

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).

Article 12 - Droit de rétractation exclusivement pour les commandes hors établissement et/ou commandes à distance

12.1 - Définition :

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

- 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.

12.2 - Modalités du droit de rétractation :

En cas de vente hors établissement ou vente à distance, vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours.

Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour :

- S'il s'agit d'un contrat de service de la conclusion du contrat.
- S'il s'agit d'un contrat de vente, où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.
- S'il s'agit d'un contrat portant sur plusieurs biens commandés par le consommateur au moyen d'une seule commande et si ces biens sont livrés séparément, où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien.
- S'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison d'un bien en plusieurs lots ou pièces, où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la Poste, télécopie ou courrier électronique). Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre 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 :

- 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 et renoncement exprès à son droit de rétractation.
- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Compte tenu de la spécificité des activités de l'Entreprise et de la réglementation funéraire, les services doivent être exécutés dans des délais très courts, inférieurs au droit de rétractation, le Client s'engage dès lors à signer sur le bon de commande son souhait de commencer l'exécution de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation et sa renonciation à l'exercice de ce droit. S'agissant des articles funéraires, ceux-ci étant confectionnés selon les spécifications du Client et/ou nettement personnalisés, aucun droit de rétractation ne sera possible pour ces derniers.

12.4 - Effets de la rétractation :

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent où, en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

Votre responsabilité 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 vous avez demandé de commencer les travaux pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informés de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Article 13 - Données personnelles

Notre politique relative à la gestion des données personnelles et des cookies sur ce site Internet est consultable sur la page Politique de gestion des données personnelles et cookies.

Article 14 - Loi applicable - Attribution de juridiction

Le contrat conclu entre l'Entreprise et le Client, formé par les CGV et le bon de commande signé par le Client, est soumis au droit français et à la compétence des tribunaux de Paris, sous réserve d'une attribution de compétence spécifique découlant d'un texte de loi ou réglementaire particulier.