



CONDITIONS GENERALES DE VENTE PRESTATIONS FUNERAIRES & MARBRERIE

1. GENERALITES

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les ventes réalisées par la société GUITTENY], Société par Actions Simplifiée unipersonnelle, au capital de 30 000 euros, inscrite au R.C.S. de Nantes sous le numéro **798 998 795**, dont le siège social est situé 6 rue des Tonneliers, Zone du Landas - 44640 SAINT JEAN DE BOISEAU, et dont le numéro d'habilitation est **2003.44.499** (ci-après « **Société** ») à toute personne physique ou morale qui sollicite la Société, à titre non professionnel (ci-après le « **Client** ») et portant sur les prestations funéraires inscrites dans le TARIF GENERAL de la DOCUMENTATION GENERALE ou sur les prestations/ventes marbrerie (ci-après : « **Prestations** ») Les Conditions Générales de Vente (ci-après « **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** ») sont adressées ou remises au Client avant la signature du devis et toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des CGV. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande. La version applicable des CGV est celle en vigueur au jour de la signature du bon de commande. Les tarifs des Prestations font partie intégrante des Conditions Générales de Vente.

2. COMMANDES

La Société s'engage à informer et conseiller le Client dans le plus strict respect conformément à l'arrêté du 11 février 2025 modifiant l'arrêté du 23 août 2010 portant définition du modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires, les commandes sont précédées d'un devis gratuit, écrit, daté, et faisant apparaître le prix TTC de chaque Prestation ainsi que le montant total du devis TTC en euros. Le devis fait également apparaître les prestations obligatoires et facultatives. Les prestations obligatoires sont :

- La housse mortuaire en cas 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, à l'exclusion de ses accessoires intérieurs et extérieurs, la plaque d'identité et une cuvette étanche
- L'opération d'inhumation ou de crémation avec le cendrier cinéraire
- Le cercueil hermétique le cas échéant.

Le devis est établi par écrit sur la base des demandes et des choix effectués par le Client. Le devis est valable 2 mois pour les prestations funéraires et 30 jours pour les prestations/ventes marbrerie, à compter de sa date d'établissement, sauf en cas de prolongation par écrit. Le devis distingue également les Prestations réalisées par la Société et les Prestations réalisées par des tiers. Lorsque le Client a décidé d'accepter tout ou partie du devis, la Société émettra un bon de commande reprenant l'ensemble des Prestations retenues par le Client. Aucun bon de commande ne sera émis sans devis préalable. La commande de Prestations résulte de l'acceptation par le Client de ce bon de commande écrit dont un exemplaire lui est remis. La signature du bon de commande par le Client manifeste par conséquent sa pleine acceptation du contenu de la commande et des présentes Conditions Générales de Vente.

3. MODIFICATION DE LA COMMANDE

Toute commande est en principe ferme. Toute modification de commande souhaitée par le Client avant l'exécution de la Commande doit être sollicitée par écrit et ne peut être prise en considération qu'après l'acceptation écrite de la Société. Un nouveau bon de commande sera émis si la modification souhaitée impacte le prix de la commande.

4. PRIX

Les prix des Prestations s'entendent en euros et toutes taxes comprises avec le taux de TVA applicable (sans escompte ni rabais) pour les devis réalisés aux personnes physiques. Les prix applicables sont ceux du tarif en vigueur au jour de la commande.

5. CONDITIONS DE PAIEMENT

Les Prestations seront payées par un acompte de 30% au moment de l'acceptation de la commande et les 70% restant à réception de la facture pour les ventes de marbrerie. Les prestations seront payées en intégralité à réception de la facture pour les ventes et prestations funéraires. La Société peut, à la demande du Client, se charger d'obtenir un règlement partiel ou total de la facture par prélèvement sur les comptes financiers du défunt dans les limites admises par la réglementation en vigueur.

6. DELAI D'EXECUTION DES PRESTATIONS

La Société exécutera les Prestations dans le délai précisé sur la commande, à compter de la réception du bon de commande accepté et signé. La Société fera ses meilleurs efforts pour que soient respectés au mieux les horaires fixées pour les différentes phases des obsèques.

Pour les prestations/ventes marbrerie, nos délais sont donnés à titre indicatif. Ils ne peuvent donner lieu à aucune pénalité de retard si le délai ne dépasse pas 4 mois. En cas de retard supérieur à 4 mois au délai indiqué dans le contrat, et sauf convention particulière contraire, l'acheteur pourra annuler sa commande par lettre recommandée, avec accusé de réception, adressée au siège de notre société. Dans ce cas ; l'acompte versé sera remboursé.

7. TIERS INTERVENANT

Le devis distingue, pour répondre aux exigences légales, les Prestations réalisées par la Société et celles réalisées par des tiers. Le Client peut désigner les entreprises qu'il entend voir intervenir. Dans cette hypothèse, ce seront les conditions générales du tiers qui seront applicables aux produits ou prestations concernées. En outre le devis précisera les noms de ces tiers intervenants ainsi que le prix des prestations et fournitures assurées par ces derniers pour le montant net facturé. Dans l'hypothèse où le Client confie à la Société le soin de choisir les tiers intervenants, le devis émis par la Société précisera les noms de ces tiers intervenants ainsi que le prix des prestations assurées par ces derniers et, le cas échéant, le montant des honoraires correspondant à la représentation du Client auprès de ces tiers intervenants, ainsi que le prix net facturé TTC.

Le devis fera également apparaître le montant des honoraires correspondant, intervenant par intervenant, à la représentation du Client auprès des diverses administrations, organismes culturels ou autres organismes, ainsi que les sommes demandées par ces organismes, qu'il s'agisse de



taxes ou de redevance ou de prix, et qui seront avancées par la Société. Le montant total de l'ensemble des honoraires perçus est mentionné sur le devis.

En tout état de cause, la Société ne peut être responsable de l'intervention de ces tiers et de la bonne exécution ou des délais d'exécution des interventions qui leur incombent, sauf au Client d'apporter la preuve que les retards, erreurs ou fautes seraient en tout ou partie imputable à la Société.

8. DEFUNT

Le Client s'engage à prélever tous les objets personnels du défunt le plus tôt possible à compter du décès avant toute intervention du personnel de la Société qui se décharge de toute responsabilité en cas de non-respect de cette obligation par le Client. La Société ne peut être tenue responsable des effets personnels et en particulier des bijoux qui n'auraient pas été retirés du défunt avant toute intervention de son personnel. Le Client remet à la Société dans les meilleurs délais la tenue qu'il souhaite voir porter par le défunt à l'occasion de ses funérailles. Le Client s'engage à informer la Société si le défunt était porteur d'une prothèse ou d'un appareil fonctionnant au moyen d'une pile et si la prothèse/appareil a été retirée par un médecin ou un thanatopracteur. A défaut, le Client autorisera par écrit la Société à procéder à l'extraction de la prothèse/appareil.

9. GARANTIE – RESPONSABILITE

La Société apporte à la vente des biens qu'elle réalise dans le cadre des Prestations commandés 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

Article L217-3 du Code de la consommation

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Article L 217-4 du Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est livré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L 217-5 du Code de la consommation

I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est livré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Article L217-8 du Code de la consommation

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts

Article L 217-12 du Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.



Garantie légale contre les vices cachés :

Article 1641 du Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1642 code civil

Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

Article 1644 code civil

Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1645 du Code civil

Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur

Article 1646 du Code civil

Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

Article 1648 alinéa 1 du Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Spécificité « MONUMENT »

Un monument s'entretient, une vérification annuelle s'impose : nous tenons à votre disposition des contrats d'entretien.

Nos travaux sont exécutés selon les règles de l'art et notre responsabilité n'est engagée que si la construction est affectée d'un vice compromettant sa solidité ou la rendant impropre à sa destination. En conséquence, ne donnent pas lieu à garantie :

- L'étanchéité des caveaux, les travaux exécutés sur les intertombes avec la tolérance des communes, les tâches ou les auréoles provoquées par les attributs décoratifs, les rayures provoquées par les produits d'entretien impropres
- L'altération prématurée du poli, de la dorure, et les affaissements de monument sur concession pleine terre quand le sous-sol du cimetière a été exploité avant son affectation.

Nous ne sommes pas responsables des dégâts occasionnés aux matériaux par la gelée, le salpêtre ou tout autre cause liée à la réaction des conditions atmosphériques sur les matériaux. Concernant les matériaux mis en œuvre, notre garantie est limitée comme suit :

- A- MATÉRIAUX NATURELS : les échantillons définissent le matériau quant à sa provenance et sa tonalité générale, mais n'impliquent pas l'identité de couleur, de cristallisation, de veinage, de dessin avec le matériau utilisé pour l'exécution de la commande. Les trous de vers, veines cristallines, verreries, géodes, flammes, pointes de rouilles, crapauds, ne peuvent donner lieu à la réalisation du marché ou refus de marchandise ou réduction de prix. Les marbres sont travaillés et consolidés selon les règles de l'art avec les masticages, doublures et agrafes, que leur nature et conformation exigent.
- B- MATÉRIAUX ARTIFICIELS : Etant tributaire de la façon dont il est entretenu, le brillant des matériaux artificiels est exclu de notre garantie.
- C- QUEL QUE SOIT LE MATÉRIAUX EMPLOYÉ, nous ne garantissons pas l'exactitude absolue des mesures indiquées pour les différentes pièces du monument, ainsi que pour l'appareillage qui n'est absolument pas fixe. Il est bien entendu que les côtes données au soubassement seront toujours respectées au centimètre près.

10. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Vous reconnaissez avoir été informé du traitement des données à caractère personnel vous concernant et consentez à ce traitement.

Les Pompes Funèbres Guitteny, responsables du traitement, s'engagent à collecter et utiliser ces données conformément à la réglementation en vigueur, notamment la loi Informatique et Libertés et le RGPD, afin de permettre l'établissement et la communication de devis, la gestion de vos commandes, la fourniture de nos produits et services, la gestion des obsèques, et ne sont en aucun cas cédées à des fins commerciales. Elles sont destinées aux Pompes Funèbres Guitteny, aux personnes habilitées, ainsi qu'aux organismes, partenaires, et autorités ou organismes concernés par l'organisation des obsèques, dans le respect des finalités définies et sont conservées uniquement pour la durée nécessaire aux finalités poursuivies et conformément à la réglementation.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement ainsi que du droit de définir des directives particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données personnelles après votre décès. Vous pouvez également vous opposer au traitement de vos données vous concernant et disposer du droit de retirer votre consentement à tout moment.

Ces droits peuvent être exercés par écrit à l'adresse suivante : rgpd@guitteny.contact

Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

11. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les CGV sont régies par la loi française. Avant toute action contentieuse les parties chercheront de bonne foi à régler à l'amiable leurs différends. En cas de désaccord avec la réponse apportée par la Société, le Client a également la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur de la consommation par courrier à l'adresse : Médiation de la Consommation ANM Consommation 02 Rue de Colmar 94300 Vincennes ou par mail à l'adresse : contact@anmconso.com ou en ligne à partir du site : www.anmconso.com en utilisant le formulaire en ligne prévu à cet effet. A défaut d'accord, tous les litiges relatifs à la validité, l'interprétation des Conditions Générales de Vente et du devis ainsi qu'à leur exécution ou la résolution seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Signature