

Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre Mme Daphné MARLIÈRE, gazonnière, qui exerce sous le nom commercial « Tombale », (ci-après « le prestataire »), et ses clients.

1. Généralités :

Tous les devis, contrats et engagements du prestataire sont régis par la loi ainsi que par les présentes conditions générales dont le client reconnaît avoir pris connaissance. Toute signature du devis implique de la part du client l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales et le consentement à leurs différentes clauses, en particulier celle visée au point 12 (RGPD). Aucune clause différente ne sera opposable au prestataire, à moins que celui-ci ne l'ait acceptée par écrit. Les présentes conditions générales pourront éventuellement être complétées par des conditions particulières qui seront, dans ce cas, annexées aux présentes.

2. Nature, date et lieu des prestations :

Le Prestataire propose des services d'entretien et d'embellissement de sépultures et de recueillement tels que les tombes, caveaux ou lieux symboliques. Le descriptif précis de l'intervention, incluant notamment le lieu d'intervention et le choix des prestations, est établi dans le devis ou le contrat de prestation signé par le Client.

Les tarifs indiqués dans les documents commerciaux et sur les supports de communication du Prestataire s'entendent pour une sépulture de taille standard, soit environ un mètre de largeur, deux mètres de longueur et un mètre de hauteur, réalisée en pierre polie. Pour les sépultures de dimensions ou de matériaux différents, une majoration pourra être appliquée après information et accord du Client. Lorsque la prestation comprend la réalisation d'une composition végétale, celle-ci peut être installée dans une coupe ou un contenant fourni par le Prestataire qui pourra être réutilisée pour les interventions ultérieures si son état le permet. En présence d'une jardinière intégrée à la sépulture, la composition ou les fleurs choisies pourront être replantées dans celle-ci à la demande du Client.

Les prestations peuvent comprendre notamment le nettoyage du monument funéraire, l'entretien des abords immédiats de la sépulture, le fleurissement ponctuel ou saisonnier, le dépôt de fleurs ou de compositions florales, ainsi que l'envoi de photographies après intervention. Cette liste de prestations n'étant pas exhaustive, le prestataire se réserve le droit d'ajouter, supprimer ou modifier tout service, le client étant informé de toute modification ayant un impact sur le contrat en cours d'exécution. Ces prestations peuvent être réalisées à titre ponctuel ou dans le cadre d'un contrat d'entretien comprenant plusieurs interventions par an. Le Prestataire se réserve le droit de refuser toute intervention qui ne pourrait être réalisée dans des conditions satisfaisantes ou conformes à la réglementation.

3. Offre et annulation :

À la demande du Client, le Prestataire établit un devis détaillant la nature de la prestation, son tarif et le délai prévisionnel d'intervention.

La commande devient définitive à compter de la réception par le Prestataire du devis signé par le Client, accompagné du règlement total ou de l'acompte prévu.

Toute modification ou annulation de commande devra être formulée par écrit.

4. Localisation de la sépulture

Le Client s'engage à fournir au Prestataire toutes les informations nécessaires permettant d'identifier précisément la sépulture concernée. Ces informations peuvent notamment comprendre le nom et le prénom du défunt, l'année de décès, le numéro de concession, le numéro de l'allée et la rangée ou toute indication permettant de localiser la sépulture dans le cimetière. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de la non-réalisation de la prestation si la sépulture ne peut être localisée à partir des informations fournies par le Client. Dans ce cas, des frais de déplacement pourront être facturés.

5. Conditions d'intervention dans les cimetières

Les prestations sont réalisées dans le respect des horaires d'ouverture des cimetières et des règlements municipaux applicables.

Le Prestataire se réserve le droit de reporter une intervention lorsque les conditions d'accès au cimetière ne permettent pas la réalisation de la prestation, notamment en cas de fermeture administrative, de cérémonie funéraire ou de travaux dans le cimetière.

6. Conditions particulières liées aux cimetières

Les prestations sont réalisées dans des lieux publics dont l'accès et l'organisation dépendent des collectivités territoriales ou des autorités gestionnaires des cimetières.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des restrictions d'accès imposées par l'administration, des cérémonies funéraires empêchant temporairement l'intervention, ni des travaux réalisés par la commune. Les prestations pourront être reportées dans un délai raisonnable sans que cela puisse donner lieu à indemnité.

Le Prestataire ne pourra également être tenu responsable des dégradations résultant d'actes de vandalisme, de vols, d'intempéries ou de tout événement survenant entre deux interventions.

7. État de la sépulture

Les prestations concernent un entretien courant des sépultures.

Si la sépulture nécessite une rénovation importante ou une restauration préalable, le Prestataire pourra refuser l'intervention ou proposer une prestation adaptée, par ses soins ou par un autre prestataire. Le Client en sera informé dans les meilleurs délais.

8. Réalisation de la prestation

Le Prestataire s'engage à exécuter la prestation conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière.

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens et non de résultat. Après chaque intervention, un relevé photographique pourra être transmis au Client afin d'attester de la réalisation de la prestation.

9. Objets présents sur la sépulture

Dans le cadre de l'entretien de la sépulture, le Prestataire peut être amené à retirer les fleurs fanées ou à déplacer temporairement certains objets.

Le Client autorise le Prestataire à retirer les éléments végétaux et les contenants dont l'état ne permet plus de conserver leur rôle décoratif.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des détériorations liées à l'état préalable des objets présents sur la sépulture. Le Prestataire intervient uniquement sur les éléments visibles et en bon état apparent présents sur la sépulture (plaques, vases, photographies). Sont exclus de la prestation les objets fragiles, détériorés ou sensibles, notamment les éléments en céramique ou assimilés (type barbotines), les fleurs artificielles, les pots en matière fragile ou gélive, ainsi que les éléments non visibles ou situés à l'arrière du monument. Les inscriptions et lettres fixées en relief (notamment en matière plastique) sur le monument sont nettoyées uniquement si leur état le permet. Le Prestataire se réserve le droit d'adapter ou de refuser toute intervention sur un élément présentant un risque de détérioration. Aucune responsabilité ne pourra être engagée en cas de dégradation liée à l'état préalable des objets.

10. Durée de vie des fleurs et végétaux

La durée de vie des fleurs et compositions végétales dépend des conditions climatiques, de l'exposition de la sépulture et de l'environnement du cimetière. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable du dépérissement naturel des végétaux après leur installation. Le Prestataire se réserve la possibilité d'adapter certains éléments de la prestation lorsque ceux initialement prévus ne sont pas disponibles au moment de l'intervention. Dans ce cas, ils pourront être remplacés par des éléments équivalents ou de qualité comparable. Les compositions florales ou végétales sont réalisées en fonction des disponibilités saisonnières. Les variétés, couleurs ou contenants peuvent donc varier par rapport aux exemples présentés dans les documents commerciaux, sauf demande particulière du Client mentionnée dans le devis ou le contrat de prestation.

11. Contrats d'entretien

Lorsque les prestations font l'objet d'un contrat d'entretien comprenant plusieurs interventions par an, les dates exactes d'intervention sont indicatives. Les prestations sont réalisées dans une période raisonnable autour de la date prévue. En cas d'impossibilité d'intervention pour des raisons indépendantes du Prestataire, notamment en raison des conditions climatiques ou de l'accès au cimetière, l'intervention pourra être reportée.

12. Prix

Les tarifs fixés dans le devis s'entendent en euros et feront l'objet de facturations. Les prix peuvent varier en fonction de la taille de la sépulture, de son état général, du nombre d'ornements présents et de la distance d'intervention. Les frais de déplacement sont inclus dans un périmètre défini par le Prestataire (10 kilomètres autour de Comines France). Au-delà, le client sera redevable d'une indemnité de 0.50 euro par kilomètre. Les frais de parking éventuels seront à la charge du client. L'article 293B du Code général des impôts s'applique en ce qui concerne la TVA qui n'est donc pas applicable. Les tarifs appliqués dans un premier devis ne lient pas le prestataire pour les éventuels devis futurs.

13. Paiement

Les prestations sont payables selon les modalités indiquées dans le devis ou le contrat de prestation. Toutes les factures sont payables au comptant (*soit en espèces, soit par chèque postal ou bancaire, soit par virement bancaire*). Toute facture non payée à son échéance portera, de plein droit, intérêt de retard au taux correspondant au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, sans mise en demeure préalable, l'échéance du terme en tenant lieu. Les montants restants dus au prestataire seront par ailleurs majorés d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour les frais internes de recouvrement (conformément au décret n°2012-1115 du 02.10.2012) et sans préjudice des frais de Justice éventuels et du droit du prestataire d'établir son préjudice réel et d'en réclamer la complète indemnisation. Toute contestation de facture doit, à peine de déchéance, être adressée au prestataire par courrier recommandé, dans un délai de huit jours à partir de la date de la facture. Le prestataire se réserve le droit de refuser une commande si le client n'a pas payé une facture antérieure, l'absence de règlement d'une facture entraînant la suspension des commandes jusqu'à complet paiement.

14. Droit de rétractation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation lorsque la commande est conclue à distance. Ce droit ne peut être exercé lorsque la prestation a été pleinement exécutée avant la fin de ce délai avec l'accord du Client.

15. Force majeure :

Tout cas de force majeure ou fait fortuit libère le prestataire de plein droit de tout engagement sans que le client puisse prétendre à des dommages et intérêts. Sont entre autres considérées comme des cas de force majeure les situations suivantes : catastrophe naturelle, toute situation empêchant l'accès aux cimetières, accidents, mobilisation, guerre, incendie, inondation, interruption ou retard de transport, manque de matières premières, bris de matériaux, conditions climatiques exceptionnelles (neige ou verglas, tempête, entre autres), incendie, grève, lock-out, interruption de la fourniture d'énergie, vol et embouteillages exceptionnels ou tout autre cause entravant l'activité du prestataire ou celle de ses fournisseurs / sous-traitants ou amenant un chômage total ou partiel chez le prestataire ou chez ses fournisseurs / sous-traitants. Dans de telles circonstances, le prestataire préviendra le client par courriel/courrier dans les 24 heures de la date de survenance des événements. Sont notamment considérés comme cas de force majeure les catastrophes naturelles, les conditions climatiques exceptionnelles, les grèves ou toute situation empêchant l'accès aux cimetières.

16. RGPD :

Le prestataire met tout en œuvre pour assurer la protection des données personnelles du client, en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Afin d'accomplir les prestations visées dans le devis et les présentes conditions générales, le prestataire est amené à traiter (*c'est-à-dire collecter, enregistrer, conserver, adapter, modifier, consulter, utiliser, communiquer, transmettre, diffuser, effacer, etc.*) plusieurs données personnelles que le client lui aura fournies. Ces données seront uniquement accessibles et traitées par le prestataire,

responsable de leur traitement et sensibilisé à leur confidentialité, à leur utilisation légitime et précise ainsi qu'à leur sécurité.

Les données personnelles sont utilisées soit avec le consentement du client, soit pour exécuter la mission visée par la prestation, soit en vertu d'une obligation légale, soit pour sauvegarder des intérêts vitaux, soit pour exécuter une mission d'intérêt public. Les données personnelles peuvent inclure les coordonnées du client, la localisation de la sépulture, etc. Le droit à l'image fait également l'objet du consentement visé par les présentes conditions générales. En traitant ces données personnelles, le prestataire poursuit deux finalités principales : la gestion administrative et la réalisation de la prestation commandée.

Les droits suivants sont reconnus au client dans le cadre du RGPD : droits d'information, d'accès et de rectification des données, à la suppression et la restriction des données, à leur portabilité, d'opposition à un traitement de données. Pour exercer ces droits ou pour toute demande relative à l'application du RGPD, le client peut adresser un courrier / courriel au prestataire. Les données seront conservées dans un délai raisonnable et conformément à la loi. Seules les adresses électroniques et postales seront conservées dans le cadre de la promotion des activités du prestataire. Il appartient au client de corriger les données transmises en cas de modification.

17. Site Internet :

Le site www.tombale.fr et son contenu sont régis par le Code de la propriété intellectuelle. Toute reproduction partielle ou intégrale est interdite, sauf autorisation écrite préalable. La responsabilité du prestataire ne pourra pas être engagée en ce qui concerne le contenu ou les informations figurant sur les autres sites Internet ou réseaux sociaux dont le lien apparaît sur le site www.tombale.fr. Le prestataire décline toute responsabilité en ce qui concerne les conséquences d'une mauvaise interprétation ou utilisation des informations disponibles sur le site www.tombale.fr.

18. Nullité :

La nullité d'une ou plusieurs des clauses du contrat n'entraîne pas la nullité du reste du contrat.

19. Litige : En cas de litige, l'écrivain cherchera prioritairement une solution amiable. Toute demande sera traitée avec bienveillance. Tout litige relatif à la conclusion, l'exécution, l'interprétation ou la résiliation du contrat relève de la compétence des Tribunaux de LILLE. Tous les frais en rapport avec le recouvrement par voie judiciaire, y compris les honoraires d'avocats, seront poursuivis sur le client. Le droit français sera toujours d'application, à l'exclusion de toute autre réglementation internationale dont l'exclusion est autorisée.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, le prestataire a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV.

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://www.medconsodev.eu> ou par voie postale en écrivant à : MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV Centre d'Affaires Stéphanois SAS IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE 3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE