

CONDITIONS GENERALES DE VENTE FUNEA
--

ARTICLE 1 – PRESENTATION DE FUNEA

Funea est une société à responsabilité limitée immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lille Métropole sous le numéro 789 316 437, ayant son siège social 16 avenue de l'Europe à Croix (59170). Funea a pour activité la vente auprès de particuliers, d'articles de marbrerie, de fleurs et d'accessoires funéraires ainsi que la gravure sur pierre. Elle réalise également des prestations d'ouverture et/ou de fermeture de caveau, de pose de caveau et cave-urne de creusement de fosses et de démontage/remontage de monuments, le nettoyage et/ou rénovation d'un monument, ainsi que des exhumations et des réductions de corps. Funea détient plusieurs établissements : La marbrerie Allard et Hoste basée au 153 ter rue du pont de Neuville à Tourcoing ; La marbrerie Camossaro basée au 23 av de Boufflers à Lambersart ; La marbrerie TOP basée au 6 rue du Docteur Coubron à Hem.

ARTICLE 2 – DEFINITIONS

Pour la bonne compréhension du Client, il est apporté les précisions suivantes sur les termes employés au sein des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après dénommées « CGV »), à chaque fois que ces termes apparaissent avec une lettre majuscule.

Commande : Acte écrit par lequel le Client après avoir pris connaissance d'un devis de Funea exprime son acceptation pour l'offre de Produits et/ou de Services proposés par Funea. Toute Commande est régie par les présentes CGV.

Client : La personne physique majeure ayant sa pleine capacité juridique qui sollicite Funea, à titre non professionnel, en vue d'obtenir un devis, des informations et/ou de passer une Commande de Produit ou de Service. Cette personne, après fourniture des renseignements légaux, est réputée avoir capacité d'agir sur la concession pour y faire installer un Monument funéraire ou commander tout autre Produit ou Service, et devient, après acceptation d'un bon de Commande, le cocontractant de Funea et par conséquent pleinement responsable du complet paiement de la Commande.

Elément décoratif : Plaque de marbre, de pierre, altuglass, céramique, bronzes, aluminium ou Inox destinés à orner et décorer le Monument funéraire.

Fleurs : Fleurs naturelles ou artificielles destinées notamment à orner un Monument Funéraire.

Funea : La société à responsabilité limitée Funea (RCS Lille métropole n°789 316 437) qui propose et fournit à des particuliers ou des professionnels des Produits et des Services.

Gravure : Inscription gravée, sur le Monument funéraire ou un Elément décoratif destiné à orner le Monument funéraire, à la demande du Client, à l'occasion de sa Commande comportant les « mentions » destinées à être gravées, la police et le positionnement de la Gravure.

Monument funéraire : Pierre tombale destinée à recouvrir une concession selon le choix de pierre et la forme retenue par le Client à l'occasion de sa Commande et dans le cimetière précisé par le Client à Funea. Il est rappelé qu'en vertu de l'article L.2223-12 du Code Général des Collectivités Territoriales, « *tout particulier peut, sans autorisation, faire placer sur la fosse d'un parent ou d'un ami une pierre sépulcrale ou autre signe indicatif de sépulture* ». Funea signale néanmoins que des règlements propres à chaque cimetière peuvent s'appliquer et impliquer l'autorisation du concessionnaire.

Produits : Monuments funéraires, Eléments décoratifs, Fleurs, Plaques funéraires, Vases, Urnes, etc.. susceptibles d'être commandés par le Client à Funea. La vente des Produits est régie par les présentes CGV.

Caveau et Cave-urne : Ouvrage, souterrain ou hors sol, destiné à recevoir des cercueils, des urnes funéraires, et au-dessus duquel est généralement installé un monument funéraire ou cinéraire. Il assure la protection du cercueil ou de l'urne contre le risque d'écrasement de la terre. Le caveau et le cave-urne ne sont pas des ouvrages étanches et n'empêchent donc pas la présence d'eau.

Services : Services proposés par Funea au Client, selon les choix opérés par le Client dans sa Commande et pouvant notamment comprendre des prestations de gravure, de pose d'un Elément décoratif, d'ouverture et/ou de fermeture de caveau, de pose de caveau, de creusement de fosses, la pose, le démontage/remontage d'un Monument Funéraire, ainsi que des exhumations et réductions de corps. Les Services sont régis par les présentes CGV.

Entretien de Monument funéraire : Prestation proposée par FUNEA visant à l'entretien d'un Monument Funéraire, sa rénovation et/ou son fleurissement, selon la fréquence définie et le cimetière indiqué dans la Commande.

ARTICLE 3 – CHAMP D'APPLICATION DES CGV

Les ventes de Produits et Services proposés par Funea sont régies par les présentes CGV de Funea. Conformément à la loi, les présentes CGV sont tenues à la disposition du Client dans les locaux de Funea afin de consultation et fournies au Client à l'occasion de la remise de tout devis et de toute Commande.

En conséquence, toute Commande du Client à Funea implique la prise de connaissance préalable et l'acceptation sans réserve du Client aux présentes CGV. Aucune autre condition ne peut être opposée à Funea si elle n'a pas été expressément acceptée par celle-ci et intégrée dans un devis préalablement à une Commande.

Funea peut être amenée à modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables à la Commande sont celles en vigueur au jour de la Commande.

ARTICLE 4 – PROCESSUS DE COMMANDE

Toute offre de vente de Produits et/ou de Services, proposée par Funea fait l'objet d'un devis destiné à préciser le Produit et/ou Service concerné, le cas échéant les demandes du Client et l'informer sur les tarifs applicables ainsi que sur les CGV qui accompagnent le devis. Ce devis écrit est remis au Client en mains propres et adressé par email et/ou par courrier à l'adresse communiquée par le Client. Toute Commande par le Client implique donc la prise de connaissance préalable du devis de Funea et son acceptation par le Client laquelle se matérialise par la signature de sa Commande.

Funea s'efforce de présenter ses offres de vente de Produits et de Services le plus clairement possible. Si toutefois une mention du devis appelle une quelconque demande d'information complémentaire, Funea invite le Client à le lui faire savoir et à se faire préciser cette information.

ARTICLE 5 – DEVIS

Funea présente ses Produits et ses échantillons de pierre destinée à la fabrication de Monument funéraire et des Eléments décoratifs en pierre, dans ses différentes salles d'exposition, dont celle située 16 Avenue de l'Europe à Croix (59170), celle située 153 ter rue du pont de Neuville à Tourcoing ou encore celle située 23 av de Boufflers à Lambersart, ainsi que des exemples de forme de Monument funéraire et Eléments décoratifs et de type de Gravure. Des exemples de Monuments ainsi que les monuments disponibles funéraires peuvent également être présentés sur le site Internet de Funea accessible à l'adresse www.funea-marbrerie.fr.

Toute demande d'information en vue d'une éventuelle Commande du Client de Produits ou de Services fait l'objet d'un devis écrit établi gratuitement par Funea, en vue d'informer le Client sur le Produit et/ou Service retenu, son prix, le lieu d'exécution de la Commande. Le devis est émis au nom du Client aux coordonnées déclarées par celui-ci. Tout devis émis par Funea à destination d'un Client est valable pendant une période d'un (1) mois à compter de sa date.

Le devis d'un Monument funéraire comporte un dessin destiné à permettre au Client de visualiser la forme du Monument funéraire et lui permettre de vérifier qu'il correspond à ses choix et ses attentes ainsi que le positionnement et contenu de la Gravure. Toutefois, Funea informe le Client que la mise à l'échelle retenue dans le devis pourra différer de la réalité afin d'adapter le Monument funéraire aux contraintes du cimetière.

Funea informe également le Client que certains travaux à réaliser sur des concessions pour lesquelles Funea ne peut avoir de vue de l'intérieur du caveau peuvent nécessiter d'actualiser le devis après ouverture de la concession pour tenir compte de la situation une fois le site d'intervention pleinement rendu accessible.

ARTICLE 6 – COMMANDE

La Commande se matérialise par l'apposition de la signature et la date du Client sur le devis et marque ainsi son accord pour commander les Produits et/ou Services qui y sont désignés ainsi que sur les présentes CGV qui forment avec la Commande, le Contrat liant le Client et Funea.

A titre exceptionnel, compte tenu de la situation du Client qui serait dans l'impossibilité de se déplacer ou d'adresser sa Commande par écrit, Funea pourra recueillir l'acceptation du Client par mail, par téléphone ou en se rendant au domicile du Client à sa demande.

ARTICLE 7 – TARIF ET PAIEMENT – RESERVE DE PROPRIETE

7.1 Tarif

Le prix de chaque Produit et Service proposé par Funea figure dans un tarif qui peut être consulté sur simple demande dans les locaux de Funea. Le tarif applicable à une Commande est celui qui est mentionné dans la Commande. Le tarif est toujours présenté toutes taxes comprises dans le respect des règles légales applicables.

Funea se réserve la possibilité de faire évoluer à tout moment son tarif. Le tarif appliqué est toujours celui qui figure dans la Commande du Client.

7.2 Paiement

Lors de la passation de la Commande, il sera demandé le versement d'un acompte de 30%, le solde étant exigible à la date de livraison sur présentation de la facture. S'agissant de Commande spéciale, répondant aux demandes et souhaits du Client, l'acompte ne produit aucun intérêt légal et ne constitue pas des arrhes conformément à l'article L.214-3 du Code de la consommation.

7.3 Réserve de propriété

Funea se réserve la propriété des Produits y compris ceux ayant fait l'objet d'une installation et d'une livraison jusqu'au complet paiement effectif par le Client de l'intégralité du prix figurant sur la facture.

ARTICLE 8 – MODIFICATION DE LA COMMANDE

Le Client peut solliciter des modifications en vue de la Commande de Produits et/ou de Services lesquelles sont formalisées par l'émission d'un nouveau devis par Funea. Le devis a précisément pour objet d'informer le Client sur les Produits et/ou Services souhaités et les conditions applicables à sa Commande et lui permettre un délai de réflexion afin de conforter ses choix.

Lorsque le Client passe une Commande, il donne son accord à Funea pour acquérir un Produit ou bénéficier d'un Service. La Commande est donc ferme et ne peut être modifiée.

ARTICLE 9 – AVERTISSEMENT

Il appartient au Client de communiquer à Funea des coordonnées complètes et à jour dans le cadre de la Commande ainsi que pour le lieu et destinataire de la Commande. Funea ne peut être tenue responsable en cas de coordonnées incomplètes ou imprécises qui retarderaient ou empêcheraient la livraison ou en cas d'absence du destinataire de la Commande.

La pierre choisie par le Client est identifiée par sa désignation telle que présentée au Client dans la salle d'exposition et rappelée dans le devis. Funea présente ses échantillons de pierre afin de permettre au Client de choisir le matériau qui sera utilisé pour la fabrication du Monument funéraire ou d'un Élément décoratif en pierre, cet échantillon définit la provenance de la pierre et sa tonalité générale. Toutefois, il est précisé que s'agissant d'une pierre naturelle, Funea ne peut garantir que la pierre utilisée pour la fabrication du Monument funéraire et/ou l'Élément décoratif sera exactement identique à l'échantillon présenté en termes de couleurs et d'aspect, de veinage notamment compte tenu du fait qu'il s'agit d'un matériau naturel extrait, fabriqué et façonné à la demande.

La complexité de la taille des blocs peut amener à une différence de mesures entre le devis et les mesures réelles du monument, de la semelle et/ou du placage de l'ordre de trois (3) cm.

Par ailleurs, les veines cristallines, flammes, pyrites, oxydes de fer, conglomérats de micas et tâches communément désignées « crapaud » font partie intégrante des pierres naturelles telles que le granit et ne peuvent donner lieu à une réclamation.

Le vieillissement naturel des pierres peut entraîner une altération visuelle et une modification de leur aspect notamment de couleur avec le temps, les conditions climatiques, l'eau ainsi que l'entretien dont elles font l'objet. Il est recommandé de n'utiliser pour l'entretien que des produits naturels non abrasifs et des éponges non abrasives ou des chiffons doux.

ARTICLE 10 – EXECUTION DE LA COMMANDE

10.1 Services

Les Services sont fournis dans la limite de la métropole urbaine de Lille, toutefois il est possible de travailler hors de cette zone dans le cas où Funea l'accepte. Le Service est fourni à la date figurant dans la Commande ou le délai prévu au sein de la Commande, sous réserve des stocks disponibles au jour de la Commande et à défaut de précision dans la Commande, dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours.

L'Entretien et/ou le nettoyage de Monument funéraire peut s'exécuter dans un délai de 15 jours avant la date butoir afin de gérer un grand nombre d'entretiens lors des fortes périodes de demandes (exemple : Toussaint, Pâques, etc) ou selon la fréquence indiquée dans la Commande.

10.2 Pose de Monument, Caveau et Cave-urne

Les Services de Pose de Monument, Caveau et Cave-urne sont fournis dans la limite de la métropole urbaine de Lille (MEL), toutefois il est possible de travailler hors de cette zone dans le cas où Funea l'accepte.

Pour toute Commande de Produit à base de pierre, Funea est amenée à passer commande auprès de ses fournisseurs et partenaires. Elle informe par conséquent le Client que l'exécution de sa Commande peut dépendre du délai de livraison dudit fournisseur ou partenaire. Funea fait ses meilleurs efforts pour que la livraison de la Commande intervienne dans le délai fixé dans le Contrat. Funea fixe donc, sauf mention contraire figurant dans la Commande, un délai d'exécution de la Commande de l'ordre de six (6) mois pour les Monuments funéraires et Éléments décoratifs afin de tenir compte de ses propres délais de livraison et des aléas liés au transport notamment. Si toutefois ce délai n'était pas respecté, et sauf cas de force majeure, le Client a la possibilité de résilier sa Commande. Toutefois Funea ne peut se porter responsable d'un allongement de délais lié à un cas de force majeure, à savoir casse du Monument dans le transport, ou pandémie.

10.3 Transfert des risques

Les risques du Produit sont transférés au Client au moment de la livraison c'est-à-dire au moment où le Client ou le tiers désigné par lui prend physiquement possession des Produits à l'exception des Monuments funéraires qui sont livrés directement au cimetière et scellés sur le caveau. Pour ces derniers, les risques sont transférés à la date de livraison au cimetière.

ARTICLE 11 – DROIT DE RETRACTATION

En vertu du Code de la consommation, est un contrat à distance, tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, 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 jusqu'à la conclusion du contrat.

Les Contrats conclus par Funea ne sont pas des contrats conclus à distance dès lors que l'Entreprise ne recourt pas exclusivement à une technique de communication à distance dans le cadre de l'information fournie au Client, de l'établissement d'un devis et de la passation d'une Commande. Dans ces conditions, le Client ne bénéficie pas d'un droit de rétractation.

ARTICLE 12 – RESPONSABILITE – GARANTIE

12.1 Généralités & Exclusions

Funea fournit ses Produits et Services dans le respect des règles juridiques applicables et des règles de l'art. La responsabilité de Funea s'apprécie dans les conditions de droit commun et les conditions définies au présentes CGV.

FUNEA ne peut voir sa responsabilité engagée et n'est pas responsable des dommages :

- Causés par des événements naturels tels que le gel, la pluie, les tempêtes, les conditions climatiques ;
- Causés par le tanin des feuilles qui peut provoquer des taches ;
- Causés par le fait du Client et résultant de l'utilisation de produits d'entretien abrasifs,
- Causés par le dépôt d'objets ou d'attributs décoratifs sur le Monument funéraire
- Causés par un tiers lors du stockage dans le cimetière en attendant la repose du Monument, (durée de stockage pouvant aller jusqu'à 8 mois)
- Causés par le fait d'un tiers, notamment les désordres résultant de travaux ou interventions sur des sépultures voisines aux Monuments funéraires, de la mise en œuvre du règlement du cimetière ou encore résultant de l'état du sous-sol du cimetière. Dans le cas d'un Monument funéraire installé sur une fosse en pleine terre, le Client est informé que le Monument funéraire peut se déplacer à la suite d'un affaissement du terrain, Toutefois Funea s'engage à redresser ce Monument durant 5 ans après la pose de celui-ci s'il venait à bouger,
- Causés lors d'un démontage de Monument existant qui serait déjà en mauvais état dû à sa vétusté ou à sa non-conformité, qui ne permettrait pas d'inhumer un défunt.

12.2 Garantie légale de conformité

S'agissant des Commandes de Fleurs naturelles, la conformité de la composition s'apprécie à la date de livraison. S'agissant de produits naturels destinés à être disposés en décoration en intérieur ou en extérieur et à se décomposer dans un laps de temps relativement court à compter de leur livraison compte tenu de leur nature, Funea ne peut garantir leur pérennité et rappelle que les Fleurs sont sensibles à la température, aux aléas climatiques, à l'ensoleillement, la pluie, le vent, la grêle, la neige ainsi qu'aux manipulations.

S'agissant de Fleurs artificielles, la conformité de la composition s'apprécie à la date de livraison. S'agissant de Produits destinés à être en permanence en extérieur et dépendant également de l'entretien qui en est fait, la brillance ne peut être garantie.

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Ne constitue pas un défaut de conformité, le défaut qui n'existerait pas au moment de la livraison, qui résulterait d'une mauvaise utilisation ou d'une manipulation du Client ou d'un tiers ou d'un défaut d'entretien.

Ne sont pas couverts par la garantie, les tâches ou rayures ainsi que l'altération prématuré du poli, de la dorure provoquées par les attributs décoratifs déposés sur le Monument funéraire ou par les produits d'entretien et éponges ou racloirs utilisés.

Funea garantit la conformité dans les conditions légales applicables (Chapitre VII Obligations de conformité dans les contrats de vente de biens du Code de la consommation) dont les principales dispositions sont rappelées ci-dessous, tout en rappelant que des défauts peuvent apparaître dans le temps sans pour autant constituer des défauts de conformité.

Article L.217-3 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.

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 prévues 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

1. 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 L.217-7 du Code de la consommation

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois. (...)

Article L.217-8 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.217-9 du Code de la consommation

Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

Article L.217-10 du Code de la consommation

La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

Article L.217-11 du Code de la consommation

La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

Article L.217-12 du Code de la consommation

Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

Article L.217-13 du Code de la consommation

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

Article L.217-14 du Code de la consommation

Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;

2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;

3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;

4° Lorsque la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur 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 consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix.

12.3 Garantie légale des vices cachés

Les Produits font également l'objet de la garantie légale contre les vices cachés telle que définie aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Article 1641 : *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.*

Conformément aux articles 1641 et 1644 du Code civil, le Consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue. Dans cette hypothèse le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente.

Selon l'article 1648 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.* »

12.4 Garantie décennale

Pour les Monuments funéraires, Funea est responsable de la construction lorsqu'elle est affectée d'un vice qui en compromet sa solidité ou qui la rend impropre à sa destination mais non du caveau en tant que tel. Si le Client considère que le Monument funéraire est affecté d'un tel vice, il doit le faire savoir dans les meilleurs délais à Funea en joignant tout justificatif à sa réclamation. Ne peuvent donner lieu à garantie au titre de la garantie décennale, l'étanchéité des caveaux et des caves-urne qui ne sont pas des ouvrages étanches, les travaux effectués directement par le Client ou un tiers sur le Monument funéraire, les travaux exécutés sur les inter-tombes, les affaissements de Monuments funéraires sur une concession pleine terre ou les dégâts occasionnés par la gelée, le salpêtre ou toute autre dégât résultant des conditions climatiques et atmosphériques.

ARTICLE 13 – FORCE MAJEURE

Conformément à l'article 1218 du Code civil, aucune des Parties ne pourra être tenue responsable du retard ou de l'absence d'exécution de tout ou partie du Contrat dû à un cas de force majeure. En cas d'événement de force majeure empêchant l'une des Parties d'exécuter ses obligations, la Partie empêchée en informe l'autre dans les meilleurs délais. Les Parties s'efforceront de trouver des solutions de contournement dans les meilleurs délais. Si toutefois les effets de la force majeure persistaient pendant une durée supérieure à trente (30) jours consécutifs, chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Contrat sans qu'aucune indemnité ne soit due à ce titre en notifiant sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre Partie.

ARTICLE 14 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les Produits proposés par Funea peuvent être protégés par le droit de la propriété intellectuelle en particulier les Monuments funéraires et Éléments décoratifs dont l'agencement, la forme et les décors appartiennent à Funea ou ses fournisseurs de sorte qu'ils ne peuvent être reproduits sans son autorisation écrite préalable. Le Client est informé que les dessins qui lui sont adressés en vue de lui présenter la forme des Monuments funéraires et Éléments décoratifs sont exclusivement destinés à son information et ne peuvent être transmis à des tiers, notamment concurrents de Funea, en vue de leur reproduction. Funea se réserve l'ensemble des droits de propriété intellectuelle attachés à ses Produits lesquels ne sont jamais cédés au Client.

ARTICLE 15 – CONFIDENTIALITÉ

Funea attache un soin particulier à préserver la confidentialité des échanges avec ses Clients. Funea est toutefois amenée à communiquer des informations à la famille du défunt, ses partenaires, aux mairies, cimetières, assureurs en vue de l'établissement d'un devis et/ou de l'exécution de la Commande.

ARTICLE 16 – DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (dite « loi Informatique et Libertés ») et au Règlement Général sur la Protection des Données (« RGPD »), des données à caractère personnel concernant le Client, les destinataires des Commandes, la famille du défunt, font l'objet d'un traitement informatique par Funea pour toutes les opérations relatives à la gestion des relations client, en relation avec la préparation d'un devis et d'une Commande ainsi que l'information du Client relative aux Produits et Services proposés par Funea.

Les données personnelles sollicitées pour l'établissement d'un devis et d'une Commande sont des données obligatoires permettant à Funea de déterminer l'identité du Client, sa qualité en vue de la conclusion du Contrat, de la gestion de la facturation et du recouvrement. Certaines données personnelles sont également destinées à être communiquées à des destinataires (administration, culte, cimetière, fleuristes, prestataires, opérateur de pompes funèbres) appelés à intervenir à l'occasion des funérailles ou les organismes assureurs en matière de contrats obsèques en vue de la bonne exécution de la Commande.

Ces données personnelles sont traitées sur la base de nos obligations légales ainsi que l'établissement de mesures précontractuelles et contractuelles. Elles sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités rappelées ci-dessus comprenant l'exécution du Contrat augmentée des règles de prescription et des règles de conservation légales de ceux-ci.

Toute personne dont les données personnelles font l'objet d'un traitement par Funea dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité le cas échéant, d'effacement de ses données personnelles ou une limitation de leur traitement, du droit d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes et du droit de retirer son consentement à tout moment pour les traitements exclusivement fondés sur le consentement. Enfin, chacun dispose du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle et de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort.

Ces droits peuvent être exercés par courriel à l'adresse suivante : Funea - 16 Avenue de l'Europe - Croix (59170), sous réserve, le cas échéant, de la justification de l'identité de la personne concernée.

ARTICLE 17 – CONTACT & RECLAMATION – MEDIATION – JURIDICTION

17.1 Contact

Pour contacter Funea ou adresser une demande d'information, Funea vous invite à nous contacter par téléphone au 03 74 95 08 01 ou par écrit en adressant votre courrier à Funea - 16 Avenue de l'Europe- Croix (59170). Funea vous répondra dans les meilleurs délais.

17.2 Réclamation

En cas de réclamation du Client, celui-ci expose le contenu de sa réclamation à Funea en joignant le cas échéant tout justificatif et photographie utile, par courrier à laquelle il sera répondu dans les meilleurs délais.

17.3 Médiation

Conformément aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du Code de la consommation, il est prévu que, 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 notre service client, le consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'ANM CONSOMMATION soit par courrier en écrivant au 2 rue de Colmar 94300 Vincennes (en précisant obligatoirement en sus de ses propres coordonnées, son numéro de téléphone et son adresse mail), soit sur le site internet en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante <https://www.anmconso.com>. Pour plus d'informations, vous pouvez contacter l'ANM CONSOMMATION par téléphone au 01 58 64 00 05, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00. Le consommateur peut aussi se rendre sur le site de la plateforme européenne des Règlements des litiges en ligne.

17.4 Jurisdiction

Toute action relative à la préparation d'un devis ou d'une Commande, à l'exécution d'une Commande ou son interprétation, est soumise à la juridiction compétente en vertu des règles du droit commun.

ARTICLE 18 – LOI APPLICABLE

Les présentes CGV, ainsi que le Contrat conclu entre le Client et Funea sont exclusivement régis par le droit français.

Version mise à jour le 31 mars 2024