

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE**  
**E-BOUTIQUE FUNEA**  
[www.eboutique-funea.fr](http://www.eboutique-funea.fr)

**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 le négoce d'article de marbrerie, de fleurs et d'accessoires funéraires ainsi quela gravure sur marbre. Elle propose également certains de ses produits à la vente auprès de particuliers, en qualité d'éditeur et vendeur au sein du Site **www.eboutique-funea.fr**.

Lorsqu'un avis de décès a été publié sur le site internet d'une entreprise de pompes funèbres qui est partenaire de Funea, Funea propose, à travers un lien accessible sur ledit site, d'accéder à son propre Site afin d'effectuer en ligne l'achat de fleurs naturelles, de fleurs artificielles et/ou de plaques funéraires destinés à être livrés au plus tard lors des funérailles du défunt dans les conditions définies aux présentes conditions.

Par conséquent, le Site de Funea est exclusivement dédié à la vente de certains produits destinés à être livrés au plus tard lors des funérailles du défunt lorsque la famille du défunt a décidé de publier l'avis de décès du défunt en ligne par l'intermédiaire d'une entreprise de pompes funèbres, partenaire de Funea. En l'absence d'un tel avis de décès, il n'est donc pas possible de passer une commande par l'intermédiaire du Site internet de Funea.

**ARTICLE 2 – DEFINITIONS**

Pour la bonne compréhension du Client, il est apporté les précisions suivantes sur les termes employés au sein des présentes Conditions Contractuelles, à chaque fois que ces termes apparaissent avec une lettre majuscule.

**Commande** : Action par laquelle le Client, après avoir pris connaissance de la Fiche Produit sur le Site ainsi que des présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées « CGV »), marque sa pleine acceptation de la sélection de Produit qu'il a faite et de son acquisition en vue d'une livraison au plus tard lors des funérailles du défunt. Toute Commande implique donc la prise de connaissance préalable et l'acceptation sans réserve des présentes Conditions contractuelles.

**Client** : La personne physique majeure ayant sa pleine capacité juridique qui effectue, à partir du Site, une Commande auprès de Funea, à titre non professionnel, en relation avec un avis de décès diffusé sur le site internet d'une entreprise de pompes funèbres partenaire de Funea.

**Plaque funéraire** : Plaque de marbre ou de pierre mobile destinée à orner et décorer un monument funéraire, un caveau ou une chambre funéraire dans laquelle repose le défunt avant ses funérailles.

**Fleurs** : Fleurs naturelles ou artificielles destinées à orner un monument funéraire, un caveau ou la chambre funéraire dans laquelle repose le défunt avant ses funérailles.

**Funea** : La société FUNEA qui propose et fournit à des particuliers à partir de son Site la vente de certains Produits en relation avec les funérailles du défunt.

**Gravure** : Inscription gravée une Plaque funéraire à la demande du Client à l'occasion de sa Commande.

**Produits** : Plaques funéraires ou Fleurs susceptibles d'être commandés par le Client à Funea à partir du Site. La vente des Produits est régie par les présentes Conditions contractuelles.

**Site** : Site Internet édité par Funea accessible à l'adresse [eboutique-funea.fr](http://eboutique-funea.fr) présentant l'offre de vente de Fleurs, de Plaques funéraires par Funea.

**ARTICLE 3 – CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

L'offre à la vente et la vente de Produits sur le Site par Funea sont régies par les présentes conditions générales de vente, ci-après désignées « CGV » de Funea. La vente de Produits proposés sur le Site est ouverte uniquement en présence d'un avis de décès publié avec l'accord de la famille, en ligne et accessible sur le site d'une entreprise de pompes funèbres, partenaire de Funea.

Funea attire l'attention de ses Clients que les Commandes sont possibles à partir du Site au moins trente-six (36) heures avant les funérailles hors jours fériés et dimanche lesquels rallongent d'autant le délai maximum de passation de la Commande. Toute Commande du Client auprès de Funea réalisée dans un délai qui ne permet pas de garantir ces trente-six heures avant les funérailles ne pourra être acceptée ni validée. Dans ce cas, le Client devra impérativement contacter Funea par téléphone afin de savoir si la commande peut être ou non passée.

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**

En présence d'un avis de décès annonçant les funérailles du défunt, le Client est invité à sélectionner, en relation avec lesdites funérailles, les Produits de son choix, disponibles sur le Site, en utilisant le cas échéant les filtres mis à sa disposition sur le Site. La sélection de Produits s'effectue par le choix de la catégorie de Produits, Fleurs ou Plaques funéraires ou par la galerie photos des Produits. Il est possible d'affiner son choix en utilisant le filtre permettant de définir un budget. La sélection du Produit s'opère en le mettant dans le panier à partir de la galerie photos ou de la fiche Produit.

Une fois le ou les Produits sélectionnés, le Client est ensuite invité à vérifier sa sélection ainsi que la quantité et le montant. Il peut modifier sa sélection en modifiant la quantité, supprimant ou ajoutant un Produit, avant de passer sa Commande. La Commande nécessite d'accepter les Conditions Contractuelles et d'en payer le prix. La Commande s'opère donc par la validation de la Commande et le règlement du prix.

Funea s'efforce de présenter ses offres de vente de Produits le plus clairement possible. Si toutefois une mention appelait une quelconque demande d'information complémentaire, Funea invite le Client à le lui faire savoir en prenant contact avec Funea (rubrique « Contact ») et à se faire préciser cette information.

## **ARTICLE 5 – COMMANDE**

Afin de pouvoir passer Commande, et après avoir vérifié sa sélection, le Client doit cliquer sur « *valider la commande* ». Il est alors demandé au Client de renseigner ses informations personnelles permettant de l'identifier. Le Client a la possibilité à cette occasion de déposer un message de condoléances. Le Client procède ensuite au règlement de sa commande par carte bancaire. La validation de la Commande sera possible si elle est effectuée au moins trente-six (36) heures avant les funérailles, hors dimanches et jours fériés qui rallongent d'autant le délai maximum de passation de Commande.

Une fois la Commande validée, le Client reçoit un email de confirmation de Commande accompagnée de la facture. La Commande est réputée pleinement validée lorsque la banque du Client a confirmé à Funea, le paiement de la Commande. La Commande est ferme et ne peut être modifiée. Le Client peut toutefois bénéficier pour certains Produits d'un droit de rétractation (Cf. Article 9 ci-dessous).

Lorsque la Commande porte sur un montant de 120 € (cent vingt euros) ou plus, et conformément à la loi, Funea en assure la conservation pendant un délai de dix (10) ans et en garantit à tout moment l'accès au Client si celui-ci en fait la demande.

## **ARTICLE 6 – TARIF ET PAIEMENT**

### **6.1 Tarif**

Le prix de chaque Produit proposé par Funea sur le Site est mentionné dans la fiche Produit, la vignette du Produit figurant au sein de la galerie photo. Il figure également dans le panier regroupant le ou les Produits sélectionnés par le Client avant qu'il ne confirme sa Commande. Le tarif est toujours présenté toutes taxes comprises (TTC) dans le respect des règles légales applicables, frais de livraison inclus sur le lieu de cérémonie ou au salon funéraire uniquement. Funea se réserve la possibilité de faire évoluer son tarif. Le tarif appliqué est toujours celui qui figure sur le Site au moment de la confirmation de la Commande du Client.

### **6.2 Paiement**

Toute Commande nécessite le règlement complet du prix et des frais de livraison. Le paiement s'opère par carte bancaire.

### **6.3 Frais de livraison**

Toute livraison en dehors du lieu de cérémonie ou du salon funéraire indiqués sur l'avis de décès sera facturée en plus du prix de la sélection de Produit(s).

## **ARTICLE 7 – AVERTISSEMENT**

La Commande est destinée à la livraison des Produits, soit au salon funéraire dans lequel repose le défunt avant ses funérailles, soit au plus tard lors des funérailles. Elle doit donc être reçue au moins trente-six (36) heures avant les funérailles hors jours fériés et dimanche lesquels rallongent d'autant le délai maximum de passation de la Commande. Si le Client ne peut pas passer sa Commande dans ce délai, il doit prendre contact directement avec Funea (Cf. rubrique « Contact ») afin de savoir si sa Commande peut ou non être traitée en temps utile.

Toute Plaque funéraire en pierre choisie par le Client est identifiée par sa désignation telle que présentée au Client sur le Site. Funea présente des exemples de Plaques funéraires afin de permettre au Client de choisir le matériau et la forme qui seront utilisés pour la fabrication de ladite Plaque, ces éléments définissent la provenance de la pierre et sa tonalité générale. Toutefois, Funea informe le Client que s'agissant d'une pierre naturelle, les Plaques funéraires livrées ne seront pas exactement identiques à la photographie présente sur le Site en termes de couleurs et d'aspect, de veinage notamment compte tenu du fait qu'il s'agit d'un matériau naturel.

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 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 abrasif et des éponges non abrasives ou des chiffons doux.

## **ARTICLE 8 – EXECUTION DE LA COMMANDE**

### **8.1 Livraison**

La livraison est limitée à la métropole lilloise (MEL). Les Produits sont destinés à être livrés par Funea, soit au sein du salon funéraire dans lequel repose le défunt, soit au plus tard lors des funérailles du défunt sur le lieu de cérémonie. Aucun autre lieu de livraison ne peut être sollicité lors de la passation de la Commande. Le Client est informé de la livraison par email.

### **8.2 Transfert des risques**

Les risques du Produit sont transférés au Client au moment de la livraison c'est-à-dire au moment où le Produit est livré au sein du salon funéraire ou au plus tard lors des funérailles sur le lieu de cérémonie.

## **ARTICLE 9 – 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.

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés
- De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

Les Fleurs Naturelles étant susceptible de se détériorer rapidement, la Commande de Fleurs naturelles ne peut faire l'objet d'un droit de rétractation.

Les "biens fabriqués d'après les spécifications du consommateur" s'entendent de biens non préfabriqués réalisés sur la base d'un choix individuel ou d'une décision du consommateur. Les Plaques funéraires qui comportent une Gravure sont toujours fabriquées selon les spécifications du consommateur et ne font donc pas l'objet d'un droit de rétractation conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation.

Pour les Fleurs artificielles qui ne seraient pas fabriqués pour répondre à un choix personnalisé du Client ou les Plaques funéraires standard, le Client bénéficie, conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, d'un droit de rétractation qu'il peut exercer dans les 14 (quatorze) jours de la livraison de sa Commande.

Pour exercer ce droit, le Client doit envoyer une demande dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique) par l'un des moyens de contact définis aux présentes, soit via le formulaire de contact disponible sur le Site, le formulaire de rétractation figurant en annexe ou soit par tout écrit reçu par Funea durant la période de 14 (quatorze) jours du droit de rétractation, en indiquant : ses nom, adresse et, lorsqu'ils sont disponibles, les numéros de téléphone et l'adresse électronique attachée à son compte client, le numéro de commande et le produit concerné et sa décision non ambiguë de rétractation.

Les Fleurs artificielles et les Plaques funéraires standard doivent être retournées par le Client dans leur état d'origine, parfaitement propres et non utilisées, dans un colis adressé par le Client, sans retard excessif après sa rétractation et au plus tard dans le délai de 14 (quatorze) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, conformément à l'article L.221-23 du Code de la consommation, à l'adresse suivante :

FUNEA – Service Clients  
16 Avenue de l'Europe  
59170 Croix

Conformément à la loi, les frais de retour du produit sont à la charge du Client.

Le remboursement du Client, en cas de rétractation, intervient dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la réception de la demande de rétractation. Toutefois, ce délai peut être différé jusqu'à la réception du produit ou à la remise de la preuve de l'expédition du produit, la date retenue étant celle du premier de ces événements. Le remboursement se fait par le même moyen de paiement que celui employé pour la Commande.

## **ARTICLE 10 – RESPONSABILITE – GARANTIE**

### **10.1 Généralités et exclusions**

Funea fournit ses Produits 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 Conditions contractuelles.

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 fait du Client et résultant de l'utilisation de produits d'entretien abrasifs,
- Causés par le dépôt d'objets ou d'attributs décoratifs ou des manipulations du Client ou des tiers en relation avec les Produits dans le salon funéraire, sur le caveau ou le monument funéraire,

- Causés par le fait d'un tiers, notamment les désordres résultant de travaux ou interventions sur des sépultures voisins aux Plaques funéraires ou Fleurs, de la mise en œuvre du règlement du cimetière ou encore résultant de l'état du sous-sol du cimetière
- Causés par le fait du Client ou d'un tiers.

## 10.2 Garantie légale de conformité

La conformité des Produits s'apprécie à la date de livraison.

S'agissant des Commandes de Fleurs naturelles, il est rappelé qu'il s'agit 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. Le Client est également informé que la couleur et/ou la variété des fleurs sont susceptibles d'évoluer en fonction des saisons et/ou des arrivages du jour. Les photos de Fleurs Naturelles sur le Site ne sont donc pas contractuelles.

S'agissant de Fleurs artificielles, il est rappelé que ces Produits sont destinés à être en permanence en extérieur et sont donc soumis à des aléas ne relevant pas de la responsabilité de Funea, ni de la garantie légale de conformité qu'ils s'agissant des aléas climatiques ou d'un fait d'un tiers ou encore de l'entretien qui en est fait, la brillance ne peut être garantie.

Funea garantit la conformité des Produits dans les conditions légales applicables tout en rappelant que des défauts peuvent apparaître dans le temps sans pour autant constituer des défauts de conformité.

### **Garanties légales de conformité (Code de la consommation)**

**Article L.217-3 :** *Le vendeur livre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L.217-5. Il répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance au sens de l'article L.216-1 qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. (...) Le vendeur répond également durant les mêmes délais des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.*

**Article L.217-4 :** *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 délivré 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 :** *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 délivré 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.217-6 :** *Lorsqu'à l'occasion du contrat, un traitement de données à caractère personnel est opéré par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes.*

**Article L.217-7 :** *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.*

*Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :*

- 1° *Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;*

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

**Article L.217-8 :** 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 :** 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 :** 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.

Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien.

**Article L.217-11 :** 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 :** 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 :** Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette 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 :** 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.

**Article L.217-15 :** Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision d'obtenir une réduction du prix du bien.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité.

**Article L.217-16 :** Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article L. 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques.

**Article L.217-17 :** Le remboursement au consommateur des sommes dues par le vendeur au titre de la présente sous-section est effectué dès réception du bien ou de la preuve de son renvoi par le consommateur et au plus tard dans les quatorze jours suivants.

Le vendeur rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre (24) 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 prématurée du poli, des dorures provoquées par les attributs décoratifs déposés sur le Monument funéraire ou par les produits d'entretien et éponges ou racloirs utilisés.

Conformément à la loi, en cas de non-conformité avérée, le Client est invité à mettre le Produit à la disposition de Funea et à lui faire connaître son choix de mise en conformité à savoir la réparation ou le remplacement et à défaut la réduction du prix ou la résolution du contrat. Funea 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.

### **10.3 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 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.*

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.* »

Il appartient au Client de démontrer l'existence d'un vice caché sur le Produit au moment de la livraison.

### **ARTICLE 11 – 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 12 – PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Les photographies de Produits présentés sur le Site sont la propriété de Funea et ne peuvent être utilisées ou reproduites sans son accord préalable et écrit. L'ensemble des éléments figurant sur le Site, y compris les photographies et les Produits, sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle de sorte qu'ils ne peuvent être reproduits sans son autorisation écrite préalable. Funea se réserve l'ensemble des droits de propriété intellectuelle attachés à ses Produits lesquels ne sont jamais cédés au Client.

### **ARTICLE 13 – CONFIDENTIALITE**

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 fins de l'exécution de la Commande et à transmettre à la famille du défunt les messages de condoléances ainsi que la liste des Clients aux fins de leur permettre de leur adresser leur message de remerciement.

### **ARTICLE 14 – DONNEES 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 par notre Entreprise pour toutes les opérations relatives à la gestion de la relation client, le traitement de la Commande et son exécution et ses suites.

Les données personnelles sollicitées lors de la Commande sont des données obligatoires permettant à Funea de déterminer l'identité du Client et 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 (culte, cimetière, fleuristes, prestataires) appelés à intervenir à l'occasion des funérailles ou dans le cadre de l'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 15 – CONTACT & RECLAMATION – MEDIATION – JURIDICTION**

### **15.1 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.

### **15.2 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.

### **15.3 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.

### **15.4 Juridiction**

Toute action relative à la passation d'une Commande ou son exécution est soumise à la juridiction compétente en vertu des règles du droit commun.

## **ARTICLE 16 – LOI APPLICABLE**

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

## **MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

---

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de FUNEA 16 Avenue de l'Europe - Croix (59170) + adresse électronique :

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*) /pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*)/reçu le (\*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(\*) Rayez la mention inutile.

*Version des CGV mise à jour le 31 mars 2024*