

Conditions générales de vente

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

Article 1 - Application des Conditions Générales de Vente - Opposabilité

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les "CGV") régissent les relations entre la société SPDM 3, SAS, Société par actions simplifiée au capital de 1000€, ayant son siège social au 23 rue Crepet - 69007 Lyon, proposant ses services sous le nom d'enseigne "ALTERNA" (ci-après "l'Entreprise") et toute personne physique ayant la capacité de contracter et ayant qualité pour pourvoir aux funérailles du défunt en France (ci-après le "Client")

Les CGV sont accessibles à tous moments sur le site Web www.alterna-obseques-69.com (ci-après le "Site Web") et sont systématiquement adressées ou remises à chaque Client au plus tard avant le début de l'exécution des prestations. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces CGV à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus ou catalogues, émis par l'Entreprise.

Conformément à l'article L2223-23, l'Entreprise dispose d'une habilitation délivrée par le représentant de l'État sous le numéro 23-69-0715 pour fournir des prestations de services funéraires, telles qu'elles sont énumérées à l'article L. 2223-19 du Code général des collectivités territoriales (ci-après le "CGCT"). L'Entreprise propose également la fourniture de biens et de services complémentaires facultatifs.

Le fait que l'Entreprise ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions. Les relations contractuelles entre l'Entreprise et le Client sont encadrées par le Code de la consommation et le CGCT.

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

Article 2 - Description des Services

L'Entreprise offre des services extérieurs au sens de l'article L. 2223-19 du CGCT, comprenant :

- le transport des corps avant et après mise en bière,
- l'organisation des obsèques,
- les soins de conservations,
- la fourniture des housses, des cercueils et de leurs accessoires intérieurs et extérieurs,
- la gestion et l'utilisation des chambres funéraires,
- la fourniture des corbillards et des voitures de deuil,
- la fourniture de personnel et des objets et prestations nécessaires aux obsèques, inhumations, exhumations et crémations.

Deux formules - "crémation" ou "inhumation" - sont présentées sur le Site Web. Ces formules incluent toutes les prestations obligatoires pour une inhumation ou une crémation en dans la région Rhône-Alpes uniquement (fourniture de la housse mortuaire en cas de transport avant mise en bière, fourniture du cercueil, de ses poignées, de sa plaque d'identité, de sa cuvette étanche à l'exclusion de ses accessoires intérieurs et extérieurs, ainsi que (i) soit les opérations d'inhumation, (ii) soit les opérations de crémation et l'urne cinéraire ou cendrier).

L'ensemble de ces services est désigné ci-après comme les "**Services funéraires**".

Des prestations facultatives (par exemple, achat de concession, plaques funéraires, emblèmes religieux, travaux de marbrerie, fleurs, transfert sans mise en bière, travaux d'imprimerie...) sont également proposées aux Clients.

L'ensemble de ces services est désigné ci-après les "**Services facultatifs**".

Article 3 - Commande

Le Client effectue ses choix en ligne parmi les deux formules de Services funéraires proposées sur le Site Web. Des Services facultatifs sont également proposés au Client. Sur la base de ces choix et à l'issue d'un échange téléphonique, un devis est établi par l'Entreprise.

Ce devis écrit, gratuit et détaillé, conforme aux articles R. 2223-25 à R. 2223-30 du CGCT, fait notamment apparaître, pour chaque Service funéraire et Service facultatif, la nature et le prix TTC ainsi que le montant total du devis TTC. Il est communiqué au Client avant toute

commande selon les modalités qu'il préfère : (i) par porteur, étant précisé que ce service fait l'objet d'une facturation complémentaire ou (ii) par courriel électronique à l'adresse électronique communiquée par le Client. Ce devis est valable 5 jours. Après acceptation et signature du devis par le Client, l'Entreprise lui remet un bon de commande.

Le bon de commande précisera, outre les informations mentionnées dans le devis, les nom et prénom du défunt, sa date de naissance, la date de son décès, la date et l'heure de la mise en bière, la date et l'heure du Service funéraire, la date et l'heure de l'inhumation ou de la crémation, les nom et prénom et adresse de la personne qui a passé commande, le lien de cette personne avec le défunt, le montant de la somme totale, toutes taxes comprises.

Un formulaire type de rétractation sera également communiqué au Client afin qu'il puisse exercer, s'il le souhaite, son droit de rétractation dans les conditions de l'article 11.

Toute commande devra être faite par écrit et être signée par le Client. L'Entreprise n'est liée qu'après signature du devis puis du bon de commande par le Client.

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

Information spécifique en cas de crémation :

Article L2223-18-1 du CGCT

"Après la crémation, les cendres sont pulvérisées et recueillies dans une urne cinéraire munie extérieurement d'une plaque portant l'identité du défunt et le nom du crématorium.

Dans l'attente d'une décision relative à la destination des cendres, l'urne cinéraire est conservée au crématorium pendant une période qui ne peut excéder un an. A la demande de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, l'urne peut être conservée, dans les mêmes conditions, dans un lieu de culte, avec l'accord de l'association chargée de l'exercice du culte.

Au terme de ce délai et en l'absence de décision de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, les cendres sont dispersées dans l'espace aménagé à cet effet du cimetière de la commune du lieu du décès ou dans l'espace le plus proche aménagé à cet effet visé à l'article L. 2223-18-2."

Article L2223-18-2 du CGCT

"A la demande de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, les cendres sont en leur totalité :

– soit conservées dans l'urne cinéraire, qui peut être inhumée dans une sépulture ou déposée dans une case de columbarium ou scellée sur un monument funéraire à l'intérieur d'un cimetière ou d'un site cinéraire visé à l'article L. 2223-40 ;

– soit dispersées dans un espace aménagé à cet effet d'un cimetière ou d'un site cinéraire visé à l'article L. 2223-40 ;

– soit dispersées en pleine nature, sauf sur les voies publiques."

Article 4 - Modification de la commande

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

pourra intervenir si les Services funéraires ou les Services facultatifs commandés ont été effectués par l'Entreprise ou si le délai de rétractation prévu à l'article 11 a expiré.

En cas de modification de commande, l'Entreprise sera en droit de facturer au Client les démarches et frais d'ores et déjà engagés.

Toute demande de Services funéraires supplémentaires ou Services facultatifs fera l'objet d'un devis et d'un bon de commande qui devront être signés par le Client. L'Entreprise émettra une facture supplémentaire.

L'Entreprise se réserve le droit de refuser une commande dans le cas où le Client ne serait pas à jour de ses obligations de quelque nature que ce soit, et notamment sans que la liste soit exhaustive : défaut de règlement, incident de paiement ou d'éléments d'informations lors d'une précédente commande.

Un tel refus constitue un motif légitime au sens de l'article L122-11 du Code de la consommation et ne saurait constituer un refus de vente.

Article 5 - Prix

Les Services funéraires et les Services facultatifs sont fournis conformément au tarif fixé dans le bon de commande signé par le Client et par l'Entreprise.

Les travaux de cimetière et d'exhumations sont toujours chiffrés sous réserve de fournitures ou travaux supplémentaires non prévisibles à la date d'établissement du devis.

Les prix, avant signature du bon de commande, peuvent être modifiés à tout moment et sans préavis uniquement en cas de modification du taux de TVA entre l'envoi du devis et la signature du bon de commande par le Client.

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

Article 6 - Paiement des Services funéraires

Les Services funéraires et les Services facultatifs sont payables en euros, par prélèvement sur les comptes bancaires du défunt dans les conditions décrites ci-dessous, par carte bancaire en suivant le lien de paiement adressé par courriel lors de la confirmation de la

commande, par chèque ou par virement bancaire sur les comptes de l'Entreprise dont les coordonnées auront été transmises au Client.

L'Entreprise propose à ses Clients le service de crédit d'Alma pour le règlement de leurs achats et l'exécution du paiement. Cela est conditionné par l'acceptation par le Client des CGU ou du contrat de crédit proposé par Alma. Tout refus d'octroi de crédit par Alma pour une commande pourra entraîner l'annulation de celle-ci. Toute résiliation des CGV qui lient le Client et l'Entreprise entraîne la résiliation des CGU ou du contrat de crédit entre Alma et le Client. Le paiement en quatre fois est disponible via notre partenaire Alma. La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure. En payant en plusieurs fois avec Alma le Client ne paye pas des frais. Alma est gestionnaire de télépaiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du code civil. Toute résiliation des CGV qui lient l'Entreprise et le client, entraîne la résiliation des CGU ente Alma et le client.

Le paiement devra intervenir au plus tard quarante-huit (48) heures avant la date prévue pour les obsèques.

A la demande du Client, l'Entreprise peut se charger d'obtenir un règlement partiel ou total de la facture par prélèvement sur les comptes financiers de la personne décédée dans les limites admises par les règlements en vigueur.

Conformément à l'article L312-1-4 du Code Monétaire et Financier, la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles du défunt peut obtenir, sur présentation de la facture des obsèques, le débit sur les comptes de paiement du défunt, dans la limite du solde créditeur de ces comptes, des sommes nécessaires au paiement de tout ou partie des frais funéraires, auprès des banques teneuses desdits comptes, dans la limite d'un montant fixé par arrêté du Ministre chargé de l'Économie, égal à ce jour à cinq mille (5 000) euros.

Le paiement des Services funéraires et des Services facultatifs ne peut être envisagé par notaire, sauf si celui-ci fournit à l'Entreprise, au plus tard quarante-huit (48) heures avant la date prévue pour les obsèques et par télécopie au besoin, un document écrit d'acceptation précisant le montant et les délais.

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

Le refus d'autorisation de paiement par carte bancaire signalé par l'établissement bancaire du Client entraînera l'annulation de la commande par l'Entreprise.

L'Entreprise se réserve la possibilité de ne pas confirmer une commande pour quelque raison que ce soit, tenant en particulier à un problème relatif à la commande reçue ou aux informations fournies par le Client. En cas d'annulation d'une commande, le Client sera remboursé de tous frais déjà payés.

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

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

Le Client devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels, dans les conditions de l'article L. 111-8 du Code des Procédures Civiles d'Exécution.

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

Article 7 - Exécution par un tiers

L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers (marbrier, culte, personnel communal aux cimetières, etc.). En ce qui concerne certains tiers (exemple : marbrier) il peut y avoir un choix à opérer entre divers prestataires de service.

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

Le Client accepte qu'en cas de crémation, le choix du crématorium relève exclusivement de l'Entreprise. Le choix du crématorium sera communiqué au Client avant la signature du bon de commande.

Article 8 - Délais de livraison

La livraison s'entend de l'accessibilité par le Client des Services funéraires et des Services facultatifs, en application de l'article L. 216-1 du Code de la consommation.

Alterna s'engage à réaliser les prestations au plus tard dans un délai de six (6) jours suivants le décès du défunt, conformément à ses obligations légales.

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

La date d'obsèques sera déterminée d'un commun accord entre le Client et l'Entreprise avant la signature du bon de commande et sera fonction des contraintes de chacune des Parties. L'Entreprise se réserve le droit de ne pas conclure le contrat dans l'hypothèse où aucun accord entre le Client et l'Entreprise ne serait possible quant à la date de réalisation des obsèques.

Article 9 - Territoire d'exécution des prestations

L'offre de prestations présentée sur le Site Web est limitée à la région Rhône-Alpes, sauf exception convenue entre l'Entreprise et le Client.

Article 10 - Transfert de propriété

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

En cas de défaut de paiement à l'échéance, l'Entreprise pourra soit reprendre possession des produits dont il est resté propriétaire soit contraindre judiciairement le Client à régler les sommes restantes dues dans les conditions fixées à l'Article 6.3.

La restitution des produits impayés sera due par le Client défaillant à ses frais et risques, sur mise en demeure de l'Entreprise par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans le cas où l'Entreprise devrait revendiquer les produits, elle sera dispensée de restituer les acomptes reçus sur le prix dès lors qu'ils peuvent se compenser avec les dommages et intérêts dus par le Client (pour frais de restitution ou de remise en état).

Article 11 - Droit de rétractation

11.1 - Exclusions et modalités d'exercice du droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter d'un contrat conclu à distance sans avoir à motiver sa décision.

Pour les prestations de service effectuées par l'Entreprise, le délai de rétractation (hors exclusions visées ci-dessous) court à compter de la conclusion du contrat (signature du bon de commande par le Client), conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation.

Par principe, l'exécution d'une prestation de service ne pourra débuter avant l'expiration du délai de rétractation, sauf accord exprès contraire du Client.

Pour les livraisons de bien, le délai de rétractation (hors exclusions visées ci-dessous) court à compter de la réception du bien par le Client ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation.

11.1.1 - Exclusion du droit de rétractation pour la réalisation des Services funéraires

Compte tenu des contraintes réglementaires pesant sur l'Entreprise (articles R. 2213-33 CGCT et R. 2213-35 du CGCT) lui imposant de fournir les Services funéraires dans un délai de 6 jours au plus tard à compter du décès du défunt, la réalisation des Services funéraires devra s'effectuer instantanément dès la signature du bon de commande par le Client.

Par conséquent, l'accord exprès du Client sera recueilli lors de la signature du bon de commande afin que l'exécution de la prestation de Services funéraires commence instantanément. Le Client reconnaît et accepte que son accord vaudra également renonciation à l'exercice de son droit de rétractation conformément à l'article L. 221-28, 1° du code de la consommation.

11.1.2 - Exclusion du droit de rétractation pour la réalisation de certains Services facultatifs

Conformément à l'article L. 221-28, 3°, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés.

Dès lors, le Client est expressément informé de l'impossibilité pour ce dernier d'exercer son droit de rétractation pour certains Services facultatifs tels que la fourniture de plaques funéraires, d'emblèmes religieux, de marbrerie funéraire ou de travaux d'imprimerie qui auraient été personnalisés à la demande du Client.

De même, conformément à l'article L. 221-28, 4° le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

Des lors, la livraison de fleurs ou tout autre bien périssable ou susceptible de se détériorer ne pourra faire l'objet de l'exercice du droit de rétractation par le Client.

11.1.3 - Modalités d'exercice du droit de rétractation pour la réalisation de certains Services facultatifs

Pour la réalisation des prestations de Services facultatifs dont l'exécution n'est pas instantanée, le consentement du Client sera recueilli lors de la signature du bon de commande afin que l'exécution du service commence avant la fin du délai de rétractation.

Le Client pourra exercer son droit de rétractation en envoyant à l'Entreprise le formulaire de rétractation qui lui a été communiqué lors de la signature du bon de commande ou par toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter et ce, dans les délais susvisés.

Pour la livraison de biens commandés par le Client dans le cadre exclusif des Services facultatifs et pour lesquels le Client n'a requis aucune personnalisation ou qui n'auraient pas un caractère rapidement périssable (par exemple, les services de marbrerie non personnalisés...), le Client pourra exercer son droit de rétractation en remplissant le formulaire de rétractation qui lui a été communiqué lors de la signature du bon de commande ou par toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter et ce, dans les délais susvisés.

11.3 - Effets de la rétractation :

Pour les prestations de Services facultatifs pour lesquels le Client aurait exercé son droit de rétractation, mais dont l'exécution aurait commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, l'Entreprise conservera à son profit le montant des sommes versées par le Client correspondant au(x) service(s) fourni(s) jusqu'à la réception de la décision du Client de se rétracter.

La somme conservée par l'Entreprise sera proportionnée au prix total de la prestation convenue dans le contrat.

Pour la livraison de biens pour lesquels le Client aurait exercé son droit de rétractation, l'Entreprise remboursera le Client de toutes les sommes et frais déboursés y compris les frais

de livraison (à l'exception des frais supplémentaires supportés par le choix d'un autre mode de livraison que celui proposé par l'Entreprise) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où l'Entreprise est informée de la décision du Client de se rétracter.

Le remboursement du consécutivement à l'exercice du droit de rétractation par le Client sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par ce dernier lors de la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour utiliser un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

L'Entreprise pourra différer le remboursement jusqu'à ce la réception du bien ou jusqu'à ce que le Client fournisse une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après que le Client ait fait connaître à l'Entreprise sa volonté de se rétracter.

La responsabilité du Client ne sera engagée qu'en cas de dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Article 12 - Garantie - Responsabilité

Les cercueils sont élaborés conformément aux dispositions légales et réglementaires.

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

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

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

La responsabilité de l'Entreprise ne peut en aucun cas être engagée pour une quelconque non-exécution de ses obligations pour tout fait dû, soit du fait du Client, soit du fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat ou d'un fait naturel.

La responsabilité de l'Entreprise ne peut être engagée pour non-exécution de ses obligations en cas de force majeure. Doivent être considérés, entre autres, comme cas de force majeure, les catastrophes naturelles, les incendies, les destructions de locaux ou de matériels, les réquisitions de l'autorité publique, les grèves, etc

En tout état de cause, la responsabilité de l'Entreprise ne pourra être engagée en cas d'événements extérieurs à l'Entreprise, tels que :

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

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

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

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

En cas d'inhumation dans une concession, le Client déclare et garantit que la personne décédée est autorisée à y être inhumée et que la concession a parfaitement été renouvelée, le cas échéant. L'Entreprise n'est pas en mesure de procéder à ces vérifications.

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

L'Entreprise n'est pas tenue des vices apparents dont le Client ne pouvait en ignorer l'existence. Les réclamations sur les vices apparents du produit livré au produit commandé, doivent être formulées par écrit dans les huit (8) jours de la livraison.

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

Il devra laisser à l'Entreprise ou tout tiers désigné par elle, toute facilité pour procéder à la constatation de ces vices et pour y porter remède.

Lorsque l'Acheteur agira en garantie légale de conformité :

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

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

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

Article 13 - Données personnelles

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

Article 14 - Médiation - Loi applicable - Attribution de juridiction

14.1 - Médiation

En cas de litige relatif à la formation, l'exécution, l'inexécution ou la rupture des ventes conclues en application des présentes CGV, l'Entreprise et le Client tenteront de trouver une solution amiable.

Le Client a ainsi la possibilité de recourir à un médiateur. Afin de soumettre son litige au médiateur, le Client doit :

- (i) remplir le formulaire sur le site internet <https://www.anm-conso.com/site/index.php>
- (ii) envoyer sa demande par courrier simple ou recommandé à ANM Consommation

2 Rue de Colmar- 94300 VINCENNES

Afin d'être traitée avec célérité, toute demande de médiation émanant du Client devra contenir les informations suivantes : coordonnées postale, électronique et téléphonique du Client, coordonnées de l'Entreprise, exposé succinct des faits, preuve des démarches préalables auprès de l'Entreprise.

14.2 - Loi applicable et Attribution de juridiction

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

Annexe 1

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

A l'attention de la société SPDM 3 (ALTERNA), 23 rue Crépet 69007 Lyon, contact@alterna-obseques.com :

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.

Conformément à l'article 2 du décret n° 2022-424 du 25 mars 2022, ces dispositions entrent en vigueur le 28 mai 2022.

Rappel des exclusions du droit de rétractation

(les termes en majuscule se réfèrent aux termes définis dans les CGV)

En application de l'article 11 des CGV, pour :

- la réalisation des Services funéraires, le Client a renoncé à l'exercice de son droit de rétractation et donné son accord lors de la signature du bon de commande pour que l'exécution de la prestation de Services funéraires commence dès la signature du bon de commande par le Client (conformément à l'article L. 221-28, 1° du code de la consommation) et ce, compte tenu des contraintes réglementaires pesant sur l'Entreprise (articles R. 2213-33 CGCT et R. 2213-35 du CGCT) lui imposant de fournir les Services funéraires dans un délai de 6 jours au plus tard à compter du décès du défunt.

- la réalisation de certains Services facultatifs, l'exercice du droit de rétractation est exclu pour la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés (article L. 221-28, 3° du code de la consommation) et la fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement (article L. 221-28, 4° du code de la consommation).

Annexe 2

Ministère des Solidarités

Ministère de l'Intérieur et de la Santé

INFORMATIONS AUX FAMILLES SUR LES SOINS DE CONSERVATION

Vous venez de perdre une personne chère et vous êtes chargé d'organiser ses funérailles. Ce document officiel vous est destiné.

Il a pour but de vous apporter une information objective sur les interventions techniques possibles sur le corps de votre défunt, et qui pourraient vous être proposées par les opérateurs funéraires, dans ce moment douloureux.

En effet, il existe plusieurs types d'interventions payantes. Elles sont exposées ci-dessous.

Les soins de conservation :

Ces soins, aussi appelés soins de thanatopraxie, constituent des opérations funéraires réglementées par le code général des collectivités territoriales (CGCT). Ce sont des actes invasifs post mortem qui procèdent par drainage des liquides et des gaz du corps et par injection d'un produit biocide en remplacement. Ils ont pour finalité de retarder le processus de décomposition du corps (thanatomorphose) et la dégradation du corps. L'ensemble de ces opérations nécessite entre 1h30 et 2h00.

Les soins de conservation ou de thanatopraxie sont des prestations qui ne sont pas obligatoires. Ils peuvent être néanmoins exigés dans deux cas :

- En cas de transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou de la compagnie aérienne (pour des règles de sécurité et d'hygiène) ;
- Lors d'un transport du corps en cercueil d'une épaisseur minimale de 18 millimètres après finition, avec garniture étanche, si la durée du transport est supérieure à deux heures et inférieure à quatre heures.

Les soins de conservation ou de thanatopraxie sont réalisés par des thanatopracteurs obligatoirement diplômés, au sein d'établissements funéraires (chambres funéraires) ou

hospitaliers (chambres mortuaires). Ils peuvent aussi être réalisés au domicile du défunt uniquement si le décès est survenu à domicile

Lorsque ces soins sont réalisés à domicile, celui-ci doit répondre à des exigences de configuration et d'aménagement afin de garantir la sécurité des professionnels et des proches du défunt. Dans ce dernier cas, ces soins doivent être réalisés dans un délai de 36 heures suivant le décès pouvant être prolongé de 12 heures pour tenir compte de circonstances particulières.

Les soins de conservation doivent faire l'objet d'une déclaration préalable auprès du maire de la commune dans laquelle sont pratiqués ces derniers. La réalisation des soins de conservation est également subordonnée à la détention de l'expression écrite des dernières volontés de la personne décédée ou d'une demande de toute personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles, après que celle-ci ait été dûment informée par l'opérateur funéraire.

Dans tous les cas, il revient à l'opérateur funéraire de s'assurer du respect des exigences réglementaires préalablement à la réalisation de tout soin de conservation.

Cas particuliers :

Certains soins spéciaux peuvent se révéler plus complexes si l'acte nécessite une restauration du corps.

Les toilettes du corps :

- Les toilettes mortuaires : elles peuvent être réalisées dans les structures hospitalières et les établissements de soins par leurs personnels et sont les derniers gestes destinés aux patients décédés.
- Les toilettes funéraires : elles peuvent être réalisées par les personnels des opérateurs funéraires et comprennent la toilette, la désinfection, le déshabillage, l'habillage et le maquillage du défunt.
- Les toilettes rituelles : elles répondent aux exigences des religions.

Les alternatives aux soins de conservation :

- La cellule réfrigérée : il s'agit d'une structure de froid permettant de conserver le corps de façon homogène à une température située entre 5 et 7 degrés afin de limiter la prolifération de la flore bactérienne.
- La table réfrigérée : il s'agit d'un matériel roulant et mobile pouvant temporairement et localement conserver un corps aux mêmes fins que la cellule réfrigérée.

- La carboglace : Il s'agit de placer régulièrement de la glace carbonique sous et autour du défunt pour conserver le corps.

Un thanatopracteur peut retirer la prothèse fonctionnant au moyen d'une pile (stimulateur cardiaque par exemple) d'un défunt lors de la réalisation d'un soin de conservation ou d'une toilette. Ce retrait des prothèses à pile est obligatoire, pour la plupart d'entre elles, avant la mise en bière du défunt.

NOTA :

Les conditions de réalisation des soins de conservation sont prévues à l'article R. 2213-2-2 du code général des collectivités territoriales.

Les opérateurs funéraires sont des professionnels qui doivent être dûment habilités à exercer dans ce domaine par arrêté préfectoral.