

I – GENERALITE

Les présentes conditions générales s'appliquent de plein droit à toutes prestations de services de NETTOYAGE DE TOMBES et FLEURISSEMENT DE SEPULTURES commercialisées par la société SeSouvenir(dénommée ci après « le PRESTATAIRE»). Le client déclare être majeur et en mesure de conclure un contrat commercial. Il déclare par ailleurs adhérer à ces conditions sans restriction ni réserve dès qu'il s'adresse au PRESTATAIRE pour une prestation de services ou l'achat de produits.

Ces conditions générales sont annexées au contrat de prestation ou a valider avant toute commande en ligne et ont été mises à la disposition du client, comme visé à l'article L. 441-6 du Code de Commerce, L. 113-3 et s du Code de la Consommation. Il est également possible de les consulter à partir du site internet www.en-sa-memoire.fr en cliquant sur le lien « CGV».

II – COMMANDE – CONTRAT DE PRESTATION

Le contrat est réputé après la commande selon le processus d'achat en ligne sur notre boutique.**Tout contrat peut être annulé par le client ou modifié dans son contenu par écrit adressé au PRESTATAIRE huit (8) jours avant la prestation des dits services.** Après cette date, toute commande est réputée ferme et définitive.

Les offres présentées par le PRESTATAIRE dans ses documents commerciaux sont valables pendant une durée de un (1) mois à compter de la date d'émission du contrat. Dans l'éventualité où un service commandé par le client serait indisponible, le PRESTATAIRE **s'engage à l'informer dès connaissance** de cette indisponibilité. La mise en place d'option éventuelle commandée par le CLIENT ne pourra se faire que dans le cadre d'une intervention d'entretien prévue au contrat.

Le prestataire se réserve le droit de ne pas enregistrer un paiement, et de ne pas confirmer une commande pour quelque raison que ce soit, et plus particulièrement en cas de problème d'approvisionnement ou en cas de difficulté concernant la commande reçue.

Toute commande figurant sur le site internet www.sesouvenir.fr suppose l'adhésion aux présentes Conditions Générales. Toute confirmation de commande entraîne l'adhésion plein et entière du client aux présentes conditions générales de ventes, sans exception, ni réserve.

Le client déclare que l'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction.

La confirmation de commande vaudra signature et acceptation des opérations effectuées. Un récapitulatif des informations de commande sera communiqué via l'adresse E-mail de confirmation de la commande.

III – SERVICES

III.1 – Services principaux

Le PRESTATAIRE offre au public un service d'entretien, de fleurissement et d'aménagement des espaces de recueillement (tombes, caveaux, lieu symbolique, etc.). Le cas échéant : cette offre de service est limitée au territoire suivant : voir zones d'interventions sur le site internet (www.en-sa-memoire.fr/zones-interventions). Le descriptif personnalisé (lieu précis d'intervention, choix des prestations, etc.) est indispensable pour le prestataire et est détaillé dans le contrat de prestation signé et remis au client. Les prix des prestations d'entretien dans tous les documents et supports commerciaux sont indiqués pour une sépulture de taille standard, soit 1 mètre de large, sur 2 mètres de long et 1 mètre de haut. Pour des sépultures non standards, une majoration pourra être appliquée à la réalisation du contrat avec l'accord du client. Concernant la composition de plantes, cette dernière est plantée dans une coupe en terre fournie par le PRESTATAIRE ; cette coupe servira pour toutes les interventions du contrat (une coupe par an). En cas de disparitions répétées de la coupe en terre, le PRESTATAIRE se réserve le droit de facturer un surplus de coupe en terre. En cas de présence d'une jardinière intégrée à la sépulture, la composition de plante pourra être replantée sans supplément à la demande du CLIENT.

III.2 – Services complémentaires

Le PRESTATAIRE offre également un service optionnel de vente de fournitures et accessoires utiles à sa prestation principale qui permettra au client de personnaliser son produit ou service.

IV – REALISATION DE LA PRESTATION – DELAI D'EXECUTION

La réalisation des services s'effectuera aux coordonnées fournies par le client et aux dates indiquées sur le contrat de prestation, sous réserve de bonne réception par le PRESTATAIRE du contrat de prestation signé en bonne et due forme et accompagné du règlement.

Sur demande particulière du client d'assurer la prestation à une date fixe (anniversaire) stipulée dans le contrat, le PRESTATAIRE s'engage à mettre tout en œuvre pour réaliser la prestation dans la semaine précédant la date fixée par le CLIENT.

En cas de paiement par chèque, la prestation ne sera traitée qu'à réception du chèque. De fait, les délais applicables dans ce cas sont ceux au jour de réception du chèque et peuvent donc être modifiés par rapport à ceux mentionnés lors de la signature du contrat.

Sauf cas de force majeure, grèves ou intempéries, si la prestation n'est pas exécutée sept jours après la date butoir, le client peut dénoncer le contrat. La dénonciation du contrat intervient exclusivement par l'envoi d'une lettre recommandée.

La participation aux frais de traitement et de livraison est incluse dans le prix de la prestation. En cas de retard de réalisation, le client en est averti par tout moyen de communication disponible (courriel, courrier, téléphone). Il peut contacter, si nécessaire, le service clientèle pour toute question relative au suivi de sa commande.

Le PRESTATAIRE s'engage à mener à bien la prestation décrite dans le contrat signé avec le client conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière. Ceci représentant pour le PRESTATAIRE une obligation de moyens et non de résultat.

– Problèmes de réalisation :

Le client doit s'assurer que la zone de réalisation de la prestation soit libre d'accès et réunisse toutes les conditions favorables à la bonne exécution des prestations par le PRESTATAIRE. Ce dernier se réserve le droit de refuser l'exécution de toute prestation, même commandée et payée, si l'emplacement réservé ne remplit pas même partiellement les conditions de sécurité et d'autorisation de bonne réalisation de la prestation.

En cas de rupture d'un ou plusieurs produits ou accessoires de la prestation globale, le PRESTATAIRE s'engage à le remplacer par un produit ou accessoire équivalent ou supérieur afin de respecter les délais de réalisation. De même, les couleurs des compositions (hors volonté particulière du client stipulée au contrat) sont données à titre indicatif (photos non contractuelles) et peuvent changer en fonction des régions et des disponibilités.

Le délai de réalisation indiqué est de plein droit suspendu par tout événement indépendant du contrôle du PRESTATAIRE (intempéries, grève, cas de force majeure, circulation alternée, etc.) et ayant pour conséquence de retarder la réalisation.

La responsabilité du PRESTATAIRE ne pourra pas être mise en œuvre si la non-réalisation, le retard, ou la réalisation partielle de l'une de ses obligations découle d'une intempérie (neige, gel), d'une grève d'une circulation alternée ou d'un cas de force majeure. A ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irréversible au sens de l'article 1148 du code civil.

En toute hypothèse, la réalisation dans le délai ne peut intervenir que si le client est à jour de toutes ses obligations et notamment de paiement à l'égard du PRESTATAIRE. En cas de ventes successives, faute de paiement d'une échéance, les autres prestations peuvent être suspendues jusqu'à ce que paiement intervienne du solde dû.

Le PRESTATAIRE ne pourra être tenu pour responsable de la non réalisation de la prestation en cas de lieu d'intervention non trouvé avec les éléments fournis par le client ou en cas de risque d'erreur avéré sur le lieu précis.

En cas d'emplacement très fortement dégradé ne permettant pas la réalisation complète de la prestation, seul le fleurissement et la dépose d'accessoires éventuels seront réalisés. Le PRESTATAIRE en informera dans les plus brefs délais le client afin d'envisager une solution adéquate.

A compter de la réalisation de la prestation, les risques liés aux produits sont transférés au client.

– Réception :

Le client doit vérifier la conformité des produits livrés aux produits commandés et l'absence de vice apparent. Une photo prise avant et après chaque prestation est envoyée ou tenue à disposition du client. **Le bilan photo est envoyé au plus tard 1 semaine après chaque date d'intervention prévue au contrat.**

Si aucune réclamation ni réserve n'est formulée à ce titre par le client par écrit dans le délai de six (6) jours à compter de la réception du bilan photo, lesdits produits ne pourront plus être ni repris ni échangés, en application des dispositions de l'article 1642 du Code Civil.

Le client autorise le PRESTATAIRE à trier, enlever ou détruire tout élément végétal dès lors que leur rôle décoratif n'est plus satisfaisant.

Les frais occasionnés par la reprise et la livraison des nouveaux produits sont à la charge exclusive du PRESTATAIRE. Les articles L211-4, L211-5, L121-20, L121-22 du Code de la Consommation, 1641, 1642, 1648 du Code Civil protégeant le consommateur sont applicables.

Il est rappelé au client que la durée de vie des compositions de fleurs et autres bouquets délivrés par le PRESTATAIRE est directement liée aux conditions climatiques du moment; les compositions de fleurs et bouquets n'étant arrosées qu'à la prochaine intervention du PRESTATAIRE.

V – OBLIGATIONS DU CLIENT

Avant toute commande, le client prend connaissance des présentes conditions générales annexées au contrat de prestation et disponibles sur notre site internet (www.sesouvenir.fr). Le client s'assure préalablement à la signature du contrat que les services sont susceptibles de répondre à ses attentes, notamment en consultant les documents décrivant lesdits services.

Le client doit informer sans délai le PRESTATAIRE du caractère éventuellement inadéquat du service proposé, notamment lorsque celui-ci ne correspond pas à ses besoins, toute prestation commandée et dont la réalisation a commencé donnant toutefois lieu à paiement.

Le client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle du PRESTATAIRE et des tiers, notamment en s'abstenant d'exploiter à titre professionnel le résultat de la prestation fournie.

Le client s'engage à communiquer au prestataire tous les éléments utiles à la bonne localisation de la sépulture concernée dans le cimetière (Nom, prénom et année de décès du défunt ; plan, numéro de concession, allée, rang, etc...)

VI – CONDITIONS FINANCIERES – PRIX – PAIEMENT – DEFAUT DE PAIEMENT

VI.1 – Prix : Les prix des services commandés sont ceux figurant dans le TARIF en vigueur le jour de la commande. Ces prix sont, à cette date, fermes et définitifs. Le prix s'entend pour l'entretien, le fleurissement et les photos d'une sépulture classique avec un nombre maximum de 4 plaques ou ornements. Au-delà, le PRESTATAIRE se réserve le droit de facturer avec l'accord du client un surplus tarifaire selon les conditions en vigueur.

Les prix des services sont entendus en euros et toutes taxes comprises (TTC).

VI.2 – Modalités de paiement : Le règlement de la commande s'effectuera dès la prise de commande soit par chèque, par prélèvement, par CB, Pay Pal ou par virement au nom de la société SE SOUVENIR.

VI.3 – défaut de paiement : En cas de retard ou de défaut de paiement (chèque non valide ect...), il sera dû par le client de plein droit et sans mise en demeure préalable, un intérêt moratoire de 1,5% par mois, tout mois commencé étant dû en entier. En outre, en cas de défaut injustifié de paiement dans les 8 jours de l'envoi d'une lettre recommandée valant mise en demeure, il sera dû par le client une majoration de 15% de la somme due (sans que cette indemnité puisse être inférieure à 125€) à titre de clause pénale forfaitaire et irréductible conventionnellement admise entre les parties, destinée à dédommager Se SOUVENIR des frais créés par l'existence d'un dossier contentieux, sans préjudice à l'application éventuelle de l'article 1244 du Code Civil. Les autres dépens et frais de justice et d'exécution quelconque ne sont pas compris dans ces montants.

VI.4 – Facturation : Le PRESTATAIRE établit une facture unique dont un exemplaire sera remis au CLIENT. La facture comporte les mentions exigées par les lois des 15/5/2001, 29/1/2003, 2 août 2005, dite loi « Jacob », ainsi que par la Circulaire du 8/12/2005 dite circulaire « Dutreil II ».

VII – ANNULATION – RETRACTATION – RECLAMATIONS

Lorsque la commande est conclue par l'utilisation d'une ou plusieurs techniques de communication à distance, le client dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de l'acceptation de l'offre par le client par l'intermédiaire du contrat de prestation ou lors de l'achat en ligne sur la boutique du site du prestataire... Le droit de rétractation ne peut être exercé lorsque l'exécution de la fourniture de services a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de quatorze jours francs.

– **Modalités d'exercice du droit de rétractation** : Le client peut exercer, dans le délai susvisé, son droit de rétractation en adressant une lettre à l'adresse suivante : Se Souvenir 12 rue Pasteur 59155 Faches Thumesnil ou par mail à contact@sesouvenir.fr en indiquant les informations du contrat (numéro, nom, etc).

– **réclamations – service après-vente** : Le client peut adresser toute réclamation à la société Se Souvenir 12 rue Pasteur 59155 Faches Thumesnil ou par mail à contact@sesouvenir.fr en indiquant les informations du contrat (numéro, nom, etc).

VIII – GARANTIES

Les services sont fournis par le PRESTATAIRE conformément au contrat de prestation. Le PRESTATAIRE garantit la fourniture d'un service adéquat en fonction des choix exprimés par le client dans le contrat de prestation ou dans son choix de produit pour une commande en ligne. Un état des lieux avant et après réalisation de la prestation est systématiquement effectué par relevé photographique permettant ainsi de dégager le PRESTATAIRE de toute responsabilité quant aux événements ou incidents (dégradation, vandalisme, disparition, vol, intempéries etc.) pouvant survenir sur le lieu de la prestation entre deux interventions du PRESTATAIRE. Compte tenu de la nature du contrat et des services fournis, le client ne bénéficie pas de la garantie des vices cachés prévue par l'article 1641 du Code civil.

Aucune demande d'indemnité n'est recevable pour dommages dits indirects au sens usuel de la jurisprudence. Les articles L211-4, L211-5, L121-20, L121-22 du Code de la Consommation, 1641, 1642, 1648 du Code Civil visés en annexes et protégeant le consommateur sont applicables.

IX – DUREE .La durée maximale de notre formule 3 prestations Ces conditions ne pouvant s'appliquer en cas de prestation ponctuelle.

X – MODIFICATION -SUSPENSION – RESILIATION

X.1 – Modification de la prestation : Le client peut à tout instant, sous réserve de respecter un préavis d'un mois, modifier sa formule d'abonnement. Il doit pour cela en faire la demande par téléphone, courrier, courriel permettant au PRESTATAIRE de s'assurer de la preuve de l'accord du demandeur.

X.2 – Suspension de la prestation : En cas d'inexécution par le client de l'une des obligations prévues par les présentes conditions générales et notamment de son obligation de payer le prix convenu, le PRESTATAIRE pourra, après envoi d'une lettre ou d'un courriel de mise en demeure de respecter les termes des présentes conditions générales, demeurer sans effet pendant quinze (15) jours à compter de son envoi, suspendre la fourniture du service, sans que celui-ci ne puisse réclamer aucune restitution ou diminution du prix à ce titre.

X.3 – Résiliation du contrat : Le client peut résilier le contrat de prestation sous réserve de respecter un préavis de trente (30) jours. Pour cela, il doit le notifier au PRESTATAIRE par courrier recommandé avec accusé de réception. D'autre part, si le client ne respecte pas l'une des obligations des présentes conditions générales, par sa propre faute ou négligence, le PRESTATAIRE peut résilier le contrat, trente (30) jours après une mise en demeure, adressée par lettre recommandée ou par courriel, de mettre un terme au manquement, non suivie d'effet.

XI – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments du site www.sesouvenir.fr sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de la société En Sa Mémoire Sarl. Nul n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des

éléments du site qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores. Tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdit sans un accord écrit expresse de la société Se souvenir.

XII – ARCHIVAGE & PREUVE

Le prestataire archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil.

Les registres informatisés du prestataire seront considérés par toutes les parties concernées comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

XIII – CESSION ET SOUS-TRAITANCE

Le PRESTATAIRE peut céder à un tiers à quelque titre, pour quelque cause et sous quelque forme que ce soit, le contrat ou l'un des droits et/ou obligations de celui-ci, notamment dans le cadre d'une cession de son fond de commerce ou d'entreprise.

XIV – INFORMATIQUE ET LIBERTE – IMAGE

Les informations recueillies dans le cadre de relations commerciales sont destinées à la bonne réalisation de la prestation. Les prospects ou clients disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposabilité à communiquer à des tiers les données qui les concernent selon l'article 34 de la loi Informatique et libertés. Pour l'exercer, ils peuvent s'adresser par courrier au siège du PRESTATAIRE.

XV – MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES

Le PRESTATAIRE se réserve la possibilité de modifier les présentes conditions générales en cas de besoin et de prendre toutes décisions qu'il pourrait estimer utiles pour l'application et l'interprétation des présentes conditions générales, sous réserve d'en informer les clients, par voie de notification individuelle. Les contrats en cours sont alors soumis aux conditions générales ainsi modifiées et, le cas échéant, complétées. La responsabilité du PRESTATAIRE ne peut en aucun cas être engagée

XVI – DROIT APPLICABLE – LANGUE DU CONTRAT

Les contrats entre le PRESTATAIRE et le client, régis notamment par les présentes conditions générales, sont soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation étatique. En cas de rédaction des présentes conditions générales en plusieurs langues ou de traduction, seule la version française fera foi.

En cas de désaccord persistant sur l'application ou l'interprétation de ces conditions générales et à défaut d'accord amiable, tout litige sera soumis au tribunal de Lille