



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES SERVICES FUNÉRAIRES

ACCORD DU CLIENT. Sauf stipulation contraire, toute commande implique de la part du client l'acceptation pleine et entière des présentes conditions de vente, générales et particulières. Les offres et devis ne sont valables que **deux mois après leur émission**.

CLIENT. Sauf cas du client professionnel, le client s'entend au sens des présentes comme toute personne physique, ayant droit ou agissant pour le compte du défunt, n'agissant pas pour des besoins professionnels. Le client professionnel peut se voir appliquer des conditions de vente et tarifaires différentes des présentes.

INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE. Le client reconnaît avoir reçu toute l'information précontractuelle visée par les articles L.111-1 et s. du code de la consommation (annexe 1), relative au vendeur, aux caractéristiques, disponibilité, délais de livraison ou conditions d'exécution des produits et services, notamment. Le client reconnaît qu'il a obtenu du vendeur tout le conseil utile préalable à son engagement, conformément à la réglementation en vigueur, et que la vente est valablement formée.

DEVIS. Un devis écrit, gratuit et détaillé sera remis au client.

Un devis détaillé et chiffré conforme à la réglementation est remis systématiquement au client, comportant le détail et le prix unitaire des produits et prestations. Toute modification de devis doit faire l'objet d'un nouvel accord écrit du client pour être valable.

TARIFS et ACOMPTE. Les prix pratiqués correspondent au tarif public net de taxes en vigueur à la date du devis. Le commencement d'exécution du contrat est conditionné par la signature du devis, du bon de commande correspondant, et le versement d'un acompte de **30%** du montant TTC figurant sur le devis.

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

VENTE À DISTANCE / VENTE HORS ÉTABLISSEMENT.

Définitions :

- Est considérée comme une vente hors établissement tout contrat conclu entre le vendeur et un client dans un lieu qui n'est pas celui où le vendeur exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur.

- Est considérée comme une vente à distance tout contrat conclu entre le vendeur et un client, 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 (téléphone, télécopie, Internet) jusqu'à la conclusion du contrat.

Modalités de rétractation : en cas de vente hors établissement ou vente à distance, le client a le droit de se rétracter du contrat conclu sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours. Ce délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour :

- S'il s'agit d'un contrat de service de la conclusion du contrat.

- S'il s'agit d'un contrat de vente, ou le client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le client, prend physiquement possession du bien.

- S'il s'agit d'un contrat portant sur plusieurs biens commandés par le client au moyen d'une seule commande et si ces biens sont livrés séparément, ou le client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le client, prend physiquement possession du dernier bien.

- S'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison d'un bien en plusieurs lots ou pièces, ou le client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le client, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier sa décision de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration explicite (par lettre envoyée par la Poste, télécopie ou courrier électronique). Le client pourra utiliser le modèle de formulaire de rétractation qui sera communiqué par le vendeur lors de la conclusion du contrat (annexe 2). Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Exclusion au droit de rétractation :

Pour information, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du client (sur-mesure) ou personnalisés.

Compte tenu de la spécificité des activités du vendeur et de la réglementation funéraire, les services doivent être exécutés dans des délais courts, inférieurs au droit de rétractation, le client s'engage dès lors à signer sur le bon de commande son souhait de commencer l'exécution de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation et sa renonciation à l'exercice

de ce droit. S'agissant des articles funéraires personnalisés, des travaux de cimetièrre, des monuments funéraires sur mesure, des prestations de gravure, ceux-ci étant réalisés selon les indications du client et/ou personnalisés, aucun droit de rétractation ne sera possible pour ces derniers.

Effets de la rétractation : en cas de rétractation de la part du client du contrat conclu, le vendeur remboursera tous les paiements reçus du client, y compris les frais de livraison sans retard excessif (pouvant donner à indemnisation de transporteur) et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où le vendeur est informé de la décision de rétractation du contrat conclu.

Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf volonté expresse d'un moyen différent. Le remboursement pourra être différé jusqu'à réception du bien acquis ou jusqu'à fourniture d'une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Le bien doit être renvoyé ou rendu au vendeur sans retard excessif et au plus tard quatorze (14) jours après avoir communiqué la décision de rétractation du contrat conclu. Ce délai est réputé respecté si le client renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours. Si le client a demandé de commencer des travaux pendant le délai de rétractation, le client devra payer au vendeur un montant proportionnel à ce qui a été fourni au jour de l'information de la rétractation du contrat conclu, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

SOUS-TRAITANCE. Le client est informé qu'il pourra être recouru à la sous-traitance pour assurer la bonne exécution de la prestation ou de la commande, ce qu'il reconnaît et accepte par avance.

L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers (marbrier, culte, personnel communal aux cimetièrres, etc. ...)

En ce qui concerne certains tiers (exemple : marbrier) il peut y avoir un choix à opérer entre divers prestataires de services.

La famille peut, à sa convenance, mandater la société pour faire ce choix, ou désigner elle-même le tiers dont elle souhaite l'intervention.

La société ne peut être tenue pour responsable des retards, erreurs ou fautes techniques commis dans leurs tâches par les tiers intervenant dans les obsèques à la demande des familles.



ASSURANCE DECENNALE EN CAS DE SOUS- TRAITANCE. Le vendeur est valablement assuré au titre de la responsabilité civile décennale et généralement pour tout dommage susceptible d'être occasionné aux tiers. AXA France IARD SA représentée par EI- MIRABLON, SAUZE, LEYSSENNE 87500 Saint-Yrieix la -Perche - 05 55 09 90 75 - AGENCE.MIRABLONSAUZELEYSSSENNE@AXA.FR

PAIEMENT. Les frais d'obsèques sont payables au comptant dès l'acceptation de la facture.

Dès l'obtention du paiement l'entreprise délivre une quittance signée à la demande de la famille.

L'entreprise peut se charger d'obtenir avec l'accord écrit de la famille, 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.

Le paiement des frais ne peut être envisagé par notaire, sauf si celui-ci fournit à l'entreprise, avant l'exécution du convoi et par télécopie au besoin, un document écrit d'acceptation précisant le montant et le délai. Néanmoins, en cas de carence du notaire, la personne ayant signé le bon de commande et le devis des frais d'obsèques conservera l'entière responsabilité du règlement.

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.

RETARD DE PAIEMENT. Tout retard de paiement donnera lieu au versement par le client d'un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal, sur toute somme restante due à compter de leur date d'échéance, sans préjudice de l'application de conditions particulières et des droits du vendeur au titre du recouvrement amiable ou forcé. **A compter de janvier 2013, en plus de l'intérêt de retard, s'ajoutera une indemnité forfaitaire de 40 € pour tout paiement ayant dépassé la date d'échéance concernant des professionnels**

GARANTIES ET RESPONSABILITE. Les présentes conditions de vente ne font pas obstacle à l'application de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L.217-4 à L.217-14 du code de la consommation (annexe 3), et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code Civil (annexe 3). La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie. Les cercueils sont élaborés conformément aux dispositions légales et réglementaires qui imposent dans certains cas des matières biodégradables.

L'état des cercueils est susceptible de subir des modifications liées notamment à l'état du sous-sol.

La dégradation sera en 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 résultantes 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.

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 du 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.

L'entreprise ne saurait être responsable des dégâts résultant du non-respect des dispositions ci-dessus.

FORCE MAJEURE. Les cas de force majeure exonèrent le vendeur de tout retard ou inexécution, et ne peuvent donner lieu à indemnisation ni résiliation du contrat.

Article 1218 du Code civil : « Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. »

DONNÉES PERSONNELLES. Les données personnelles que vous êtes amenés à nous communiquer dans le cadre de la réalisation de nos prestations sont exclusivement destinées à l'organisation, l'exécution, la gestion et la facturation des obsèques, prestations et services de marbrerie funéraire et articles assimilés. Ces données pourront être diffusées à des tiers chargés de l'exécution de ces missions. Elles sont collectées par **SAS MAILLER EXCIDEUIL Services funéraires**, responsable du traitement de celles-ci, immatriculée au RCS de **Périgueux** sous le numéro **378 731 244 00042**, dont le siège social est situé au **30 Avenue Jean Rabaud 24160 Excideuil** Les données collectées sont conservées et utilisées pour une durée conforme à la législation en vigueur.

Conformément à la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) n° 2016/679, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données vous concernant. Vous pouvez ainsi exercer vos droits :

- par mail à l'adresse : pfmaller@orange.fr

- ou par voie postale à l'adresse suivante : **30 Avenue Jean Rabaud 24160 Excideuil**

Conformément à la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) n° 2016/679, toute demande doit être accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité en cours de validité signé et faire mention de l'adresse à laquelle le vendeur pourra contacter le demandeur. Une réponse vous sera adressée dans le mois suivant la réception de la demande.

Conformément aux articles L.223-1 et suivants du code de la consommation (annexe 4), si le client ne souhaite plus être démarché par téléphone sur le numéro qu'il avait communiqué à l'entreprise, il peut inscrire à tout moment ce numéro de téléphone sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par Internet sur le site www.bloctel.gouv.fr ou par courrier en écrivant à : Société Worldline, Service Bloctel, CS 61311 41013 Blois Cedex. Cette inscription est gratuite et valable trois ans. Toutefois, l'entreprise pourra contacter par téléphone le client qui en aura expressément fait la demande, pendant une période librement fixée par le client ou à défaut, dans un délai de 3 mois à compter de la date de la demande du client.

LITIGE.

Toute réclamation du client se fera par courrier auquel l'entreprise répondra.

Lorsque le recours visé ci-dessus a été épuisé, c'est-à-dire si la réponse à la réclamation du client ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux mois après le dépôt de sa réclamation, le client peut saisir gratuitement le Médiateur du Commerce Coopératif et Associé, qui est compétent pour tout litige portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de service couvert par les présentes conditions générales de vente : par courrier à l'adresse suivante :

Médiateur du Commerce Coopératif et Associé – FCA – 77, rue de Lourmel – 75015 Paris

ou sur le site internet du Médiateur <http://www.mcca-mediation.fr/> sur lequel se trouvent la Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé et les pièces justificatives à fournir. L'article L.141-5 du code de la consommation prévoit que le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territoriales compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat, ou de la survenance du fait dommageable.



CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE POMPES FUNÈBRES

CHAMP D'APPLICATION. Les conditions particulières complètent les conditions générales de vente, ou y dérogent, concernant la vente de produits et prestations de pompes funèbres.

LIMITES DE RESPONSABILITÉ. Le vendeur n'est pas responsable de l'intervention des tiers accomplissant, même à sa demande, les formalités relatives aux obsèques pour le compte du client. La société n'est pas responsable des bijoux ou de tout objet qui ne serait pas retiré préalablement à toute opération funéraire.

RECOURS AUX TIERS. L'exécution de la prestation peut exiger le recours à des tiers (administration, office religieux...) dont les frais nets facturés sont reportés à la rubrique « frais avancés pour le compte de la famille ». Un montant prévisionnel au plus juste de la réalité est porté sur le devis tant que ces frais ne peuvent être déterminés exactement à la date du devis.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE MARBRERIE

CHAMP D'APPLICATION. Les conditions particulières complètent les conditions générales de vente, ou y dérogent, concernant la vente de produits de marbrerie et articles assimilés.

FORMATION DE LA VENTE. La vente est définitivement conclue dès la réception du bon de commande signé du client précédé de la mention « bon pour commande », assortie par principe du versement d'un acompte de 30% du prix TTC. La commande ne pourra être exécutée que lorsque l'acompte aura été versé.

EXECUTION 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 services.

La famille peut, à sa convenance, mandater la société pour faire ce choix, ou désigner elle-même le tiers dont elle souhaite l'intervention.

La société ne peut être tenue pour responsable des retards, erreurs ou fautes techniques commis dans leurs tâches par les tiers intervenant dans les obsèques à la demande des familles.

DÉLAI DE LIVRAISON. Sont exclus de l'engagement de respect des délais de livraison les retards liés aux cas de force majeure. Les délais courants sont de 3 mois pour l'importation et de 2 mois dans les autres cas. La livraison est effectuée par la remise du produit au client, par notre société ou un transporteur, au lieu de livraison prédéterminé. Si le délai ne peut être respecté, le client a la faculté de résoudre sa commande par lettre recommandée avec accusé de réception. Le client sera alors remboursé des sommes versées dans un délai maximum de 14 jours suivant la date de dénonciation de la commande (ce remboursement sera majoré de 10% si le remboursement intervient sous 30 jours, de 20% sous 60 jours et de 50% si le délai de remboursement venait à dépasser les 60 jours à date de résolution de la commande).

PAIEMENT. En cas de retard de paiement, le vendeur pourra suspendre toute commande en cours, interrompre tous travaux dans la limite des dispositions spécifiques autorisées par la législation funéraire, sans préjudice de toute autre voie d'action.

CLAUSE PÉNALE. Toute somme non payée à échéance prévue donnera lieu de plein droit et sans mise en demeure préalable, par dérogation aux articles 1231-6 et 1344-1 du Code Civil, au paiement d'un intérêt de retard de 10% majoré de 1,5% par mois de retard. Lesdits intérêts courront du jour de l'échéance jusqu'au paiement complet des sommes dues, auxquels s'ajouteront les frais de recouvrement et judiciaires, outre l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros due en cas de transaction commerciale avec un client professionnel.

RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ. La vente de l'ensemble des produits du vendeur est assortie d'une clause de réserve de propriété conformément aux dispositions de la loi n°80-335 du 12/05/80. En conséquence, le transfert de la propriété des marchandises vendues est suspendu jusqu'au complet règlement du prix nonobstant l'article 1583 du code civil, le produit reste la propriété du vendeur jusqu'au paiement intégral de son prix.

ASSURANCE DECENNALE EN CAS DE SOUS -TRAITANCE. Le vendeur est valablement assuré au titre de la responsabilité civile décennale et généralement pour tout dommage susceptible d'être occasionné aux tiers. AXA France IARD SA représentée par EI- MIRABLON, SAUZE, LEYSSENNE 87500 Saint-Yrieix la -Perche - 05 55 09 90 75 - AGENCE.MIRABLONSAUZELEYSSSENNE@AXA.FR

REFUS D'EXÉCUTION et LIMITES DE RESPONSABILITÉ. Le vendeur pourra unilatéralement refuser la pose ou modifier le lieu de livraison si les conditions d'accès et de pose ne permettent la bonne exécution de la prestation ou présentent un risque avéré de dommages, ce que le client accepte par avance. Le vendeur n'est pas responsable de la survenance d'évènements extérieurs, liés au terrain (mouvements de sols notamment) ou à l'action de tiers susceptibles d'affecter la pose, la stabilité, la conservation ou l'intégrité du produit dans le temps.

CONFORMITÉ et EXCLUSION DE GARANTIE. Les photos ou échantillons présentés n'ont pas de valeur contractuelle, et déterminent seulement une tonalité générale sans garantir l'identité parfaite de couleurs et de veinage. Le granit est une pierre naturelle qui peut présenter certaines nuances dues à l'extraction des blocs naturels (veines, quartz, grains), ce que le client reconnaît et accepte. Les veines cristallines et agglomérats de micas étant inhérents aux matériaux naturels, ne peuvent donner lieu au refus de livraison ou à une remise de prix. Les vices naturels ne constituent pas un défaut de conformité ou un vice caché au sens des garanties légales existantes. De même sont exclus de toute garantie : le vieillissement normal de la pierre liée aux conditions atmosphériques, les tâches et rayures provenant d'un entretien ou d'un usage inadapté, et les désordres de toute nature provenant de la gestion du cimetière susceptible d'affecter la conservation de la pierre. **INCIDENTS D'EXÉCUTION.** Pour tout client même professionnel, tout retour de produit, reprise, démontage et ou échange, doit faire l'objet d'un accord formel préalable entre le vendeur, les services administratifs compétents, et le client, intervenant dans les 15 jours de la date de livraison. Tout produit retourné sans cet accord sera refusé. Hors cas de garantie légale, tous les travaux engendrés par le démontage, la reprise et ou l'échange entraîneront la facturation de la prestation.

Numéro de TVA intra-communautaire : FR55378731244

Date :

Signature client :

Signature entreprise :



ANNEXES

Annexe 1

Article L. 111-1 du Code de la consommation : « Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;

2° Le prix du bien ou du service, en application des articles L. 113-3 et L. 113-3-1 ;

3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;

4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte, ainsi que, s'il y a lieu, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles. La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'État.

Le présent article s'applique également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel. Ces contrats font également référence à la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement. »

Article L. 111-2 du Code de la consommation : « I.-Outre les mentions prévues à l'article L. 111-1, tout professionnel, avant la conclusion d'un contrat de fourniture de services et, lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation de services, met à la disposition du consommateur ou lui communique, de manière lisible et compréhensible, les informations complémentaires relatives à ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'État. Ce décret précise celles des informations complémentaires qui ne sont communiquées qu'à la demande du consommateur. »

II.-Le I du présent article ne s'applique ni aux services mentionnés aux livres Ier à III et au titre V du livre V du code monétaire et financier, ni aux opérations pratiquées par les entreprises régies par le code des assurances, par les mutuelles et unions régies par le livre II du code de la mutualité et par les institutions de prévoyance et unions régies par le titre III du livre IX du code de la sécurité sociale. »

Article L. 111-3 du Code de la consommation : « Le fabricant ou l'importateur de biens meubles informe le vendeur professionnel de la période pendant laquelle ou de la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles sur le marché. Cette information est délivrée obligatoirement au consommateur par le vendeur de manière lisible avant la conclusion du contrat et confirmée par écrit lors de l'achat du bien. »

Dès lors qu'il a indiqué la période ou la date mentionnées au premier alinéa, le fabricant ou l'importateur fournit obligatoirement, dans un délai de deux mois, aux vendeurs professionnels ou aux réparateurs, agréés ou non, qui le demandent les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens vendus.

Un décret précise les modalités et conditions d'application du présent article. »

Article L. 111-4 du Code de la consommation : « I.-En cas de litige relatif à l'application des articles L. 111-1 à L. 111-3, il appartient au professionnel de prouver qu'il a exécuté ses obligations. »

II.-Les articles L. 111-1 et L. 111-2 s'appliquent sans préjudice des dispositions particulières en matière d'information des consommateurs propres à certaines activités. »

Article L. 111-5 du Code de la consommation : « Sans préjudice des obligations d'information prévues à l'article 19 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, toute personne dont l'activité consiste en la fourniture d'informations en ligne permettant la comparaison des prix et des caractéristiques de biens et de services proposés par des professionnels est tenue d'apporter une information loyale, claire et transparente, y compris sur ce qui relève de la publicité au sens de l'article 20 de la même loi, dont les modalités et le contenu sont fixés par décret. »

Annexe 2

Modèle de formulaire de rétractation

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat

A l'attention de :

Nom de l'entreprise :

Adresse :

.....

.....

Adresse électronique :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat relatif à la prestation de services d

écrite ci-dessous

.....

.....

.....

(*) Rayez la mention inutile.

Signé le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

.....

.....

Date

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

Annexe 3

Article L. 217-4 du Code de la consommation : « Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également 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. »

Article L. 217-5 du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat : 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; - s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ; 2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L. 217-12 du Code de la consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article L. 217-16 du Code de la consommation : « Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de l'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

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. »

Article 1648 alinéa 1 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. »

Si l'acquéreur agit en garantie légale de conformité, il - bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ; - peut 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 ; - est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois de la délivrance du bien ; ce délai est ramené à six mois pour les biens d'occasion. - peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du Code civil.

Annexe 4

Article L. 223-1 du Code de la consommation : « Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. »

Il est interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, sauf lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité. Toute prospection commerciale de consommateurs par des professionnels, par voie téléphonique, ayant pour objet la vente d'équipements ou la réalisation de travaux pour des logements en vue de la réalisation d'économies d'énergie ou de la production d'énergies renouvelables est interdite, à l'exception des sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours au sens du deuxième alinéa du présent article. Tout professionnel saisi, directement ou par le biais d'un tiers agissant pour son compte, l'organisme mentionné à l'article L. 223-4 aux fins de s'assurer de la conformité de ses fichiers de prospection commerciale avec la liste d'opposition au démarchage téléphonique :

1° Au moins une fois par mois s'il exerce à titre habituel une activité de démarchage téléphonique ;

2° Avant toute campagne de démarchage téléphonique dans les autres cas.

Un décret, pris après avis du Conseil national de la consommation, détermine les jours et horaires ainsi que la fréquence auxquels la prospection commerciale par voie téléphonique non sollicitée peut avoir lieu, lorsqu'elle est autorisée en application du deuxième alinéa du présent article.

Le professionnel mentionné au quatrième alinéa respecte un code de bonnes pratiques qui détermine les règles déontologiques applicables au démarchage téléphonique. Ce code de bonnes pratiques, rendu public, est élaboré par les professionnels opérant dans le secteur de la prospection commerciale par voie téléphonique. Il est, en tant que de besoin, précisé par décret. Tout professionnel ayant tiré profit de sollicitations commerciales de consommateurs réalisées par voie téléphonique en violation des dispositions du présent article est présumé responsable du non-respect de ces dispositions, sauf s'il démontre qu'il n'est pas à l'origine de leur violation. Tout contrat conclu avec un consommateur à la suite d'un démarchage téléphonique réalisé en violation des dispositions du présent article est nul. Les modalités selon lesquelles l'inscription sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique est reconductible tacitement sont déterminées par décret. »

Article L. 223-2 du Code de la consommation : « Lorsqu'un professionnel est amené à recueillir auprès d'un consommateur des données téléphoniques, il l'informe de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Lorsque ce recueil d'information se fait à l'occasion de la conclusion d'un contrat, le contrat mentionne, de manière claire et compréhensible, l'existence de ce droit pour le consommateur. »

Article L. 223-3 du Code de la consommation : « Est interdite la location ou la vente de fichiers contenant des données téléphoniques et comportant les coordonnées d'un ou plusieurs consommateurs inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. »