

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL

## **Article 1 : Champ d'application et définitions**

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à toutes commandes en matière de services funéraires : organisation de cérémonies funéraires, transport des dépouilles mortelles, accomplissement des démarches administratives et nécrologiques, ensevelissement et mise en bière du défunt, ... passées par le Client auprès de LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL, en ce compris toute prestation de service accessoire.

Ces conditions générales de vente sont seules applicables et excluent toutes les conditions générales et particulières d'achat du Client.

Les concepts utilisés ci-dessous sont définis comme suit :

- **Client** : la personne représentant valablement une personne morale ou sa propre affaire ou un consommateur au sens de l'article I.1, 2° du Code de droit économique et marquant son accord sur le bon de commande, offre ou contrat de services émis par LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL;
- **Entrepreneur de pompes funèbres** : par activité de pompes funèbres, on entend l'exécution d'une ou plusieurs activités relatives aux dépouilles mortelles, de façon personnalisée et à la demande du Client;
- **Compétence professionnelle** : celle définie par l'AR du 21 décembre 2006 relatif à la compétence professionnelle pour l'exercice de l'activité de pompes funèbres et qui contient les éléments suivants :
  - bonnes connaissances des matériaux, comme les cercueils, le capitonnage, la décoration funéraire, les articles de cimetière, leurs modèles et leur entreposage,
  - bonnes connaissances des législations et règlements relatifs aux cimetières, à l'inhumation, à l'exhumation, à l'incinération et à la crémation, au transport des dépouilles mortelles, à l'état civil en rapport avec le décédé, à l'hygiène professionnelle, à la toilette funéraire, ...
  - connaissances de base du droit successoral, des services des religions reconnues, du protocole lors de services spécifiques, et des distinctions honorifiques.

Sauf preuve contraire, le Client reconnaît avoir reçu un exemplaire des présentes conditions générales de vente et en avoir pris connaissance.

Le fait que LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL ne se prévale pas à un moment donné d'une quelconque clause des présentes conditions générales de vente ne peut être interprété comme valant renonciation de sa part à se prévaloir ultérieurement desdites conditions.

## **Article 2 : Devis, commande, formation du contrat**

La commande ou le contrat de fourniture ou service exprime le consentement du Client de manière irrévocable.



## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL**

Toute commande doit préciser au minimum de manière ferme, le service (détail et objet des prestations, modalités pratiques d'exécution, conditions de paiement,...) ou le produit (en reprenant les éléments de codification de la fiche produit), les quantités, les délais et le lieu de livraison ainsi qu'éventuellement l'horaire de livraison souhaité par le Client.

Les ventes ne seront conclues qu'après confirmation de la commande ou du contrat de fourniture/service par le Client.

Toute annulation ou modification de commande ou du contrat de fourniture/service par le Client doit être notifiée par lettre postale au siège social de LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL ou par courriel à l'adresse : [info@funerailleslasnoises.be](mailto:info@funerailleslasnoises.be).

Certaines marchandises, produits sont soumis à disponibilité. Aucune demande d'indemnisation ne peut être introduite dans le cas où le produit choisi n'est pas disponible ou retiré de la vente.

LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL se réserve le droit de ne pas accepter une commande ou de l'accepter sous des conditions dérogatoires aux présentes en raison de motifs légitimes tels que : commande anormale ou de mauvaise foi, insolvabilité notoire ou non du Client, précédent incident de paiement avec ce Client, etc.

### **Article 3 : Vente à distance - droit de rétractation**

LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL met à disposition du Client un site web [www.funerailleslasnoises.be](http://www.funerailleslasnoises.be) afin que ce dernier puisse prendre connaissance des services proposés ainsi que des avis nécrologiques. Chaque service est décrit de bonne foi et d'une manière détaillée, à l'aide d'une photo et de diverses références (taille, matériaux utilisés, coloris,...).

LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL s'engage à fournir les meilleurs efforts pour que la description donnée corresponde à la réalité, toutefois elle ne pourrait être tenue responsable des éventuelles erreurs ou de la déception du Client.

Le cas échéant, si celui-ci est un consommateur au sens de l'article I.1, 2° du Code de droit économique, il ne bénéficie d'aucun droit de rétraction, en vertu de l'article VI 53 dudit Code de droit économique (commandes de biens personnalisés ou réalisés selon les spécificités du Client).

### **Article 4 : Spécifications et documentations**

Sauf stipulation contraire expresse, les spécifications et renseignements techniques figurant dans les catalogues, la documentation et le site internet de LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL sont donnés uniquement à titre informatif.

Les documents éventuellement remis au Client tels que les certificats d'authenticité n'engageront jamais la responsabilité de LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL. En effet, LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL fait entièrement confiance aux documents et informations



## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL**

qui lui sont transmis par ses fournisseurs et sous-traitants. Ces documents ne sont donc pas vérifiés par LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL.

Si la commande du Client comprend la réalisation de services spécifiques, ceux-ci seront expressément acceptés par LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL et constatés par écrit, exécutés selon les règles et méthodes propres à la déontologie de la profession d'entrepreneur de pompes funèbres.

Si la commande est réalisée sur plan, modèle, ou avec des matériaux fournis par le Client, tous les travaux sont exécutés aux risques et périls de ce dernier. Le Client est également seul responsable à l'égard de LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL et des tiers en cas de poursuites éventuelles pour violation de droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle ainsi que toute autre violation analogue.

### **Article 5 : Gestion des dossiers**

LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL est désignée comme la personne responsable des obsèques consistant à accompagner et assurer la qualité du service tout au long de l'organisation des funérailles.

Pour chaque commande et prestation de service, LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL est la personne de contact et l'interface entre le Client et les différents sous-traitants, intervenants, membres de la famille, entourage etc.

Toute demande d'information complémentaire, toute contestation ainsi que toute question ayant un rapport avec la commande se fera à l'adresse suivante : [info@funerailleslasnoises.be](mailto:info@funerailleslasnoises.be).

### **Article 6 : Livraison et délais**

L'organisation de funérailles, le déroulement des opérations doivent impérativement s'exécuter dans les délais convenus de commun accord avec le Client.

Exception faite pour le cas de force majeure à savoir : tout événement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté, ces trois critères étant cumulatifs.

Les marchandises, fournitures vendues sont toujours envoyées au domicile du défunt ou en tout autre lieu aux risques et périls du Client même en cas de vente en port payé. Les frais d'emballages et l'assurance durant le transport sont ainsi pris en charge par le Client qui en assume l'entière responsabilité.

Lors de la réception des marchandises ou des prestations au domicile du défunt ou en tout autre lieu, le Client ou son mandataire devra immédiatement faire part de ses éventuels réserves sur le bordereau de livraison ou, à défaut, par lettre recommandée endéans les 24 heures.

Si aucune réserve n'a été émise conformément à l'alinéa précédent, le Client est irréfragablement présumé avoir accusé réception. Cet accusé couvrira en tout état de cause les vices apparents et/ou les objets manquants ou encore la mauvaise exécution.



## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL**

Si des réserves ont été émises conformément à ce qui précède, en cas de vice apparent ou de non-conformité des produits livrés ou encore en cas d'erreurs dans l'exécution, le Client pourra, au choix de LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL, obtenir le remplacement ou le remboursement des produits/marchandises, ou encore une indemnité à titre de dommages et intérêts ne pouvant dépasser le montant total de la commande.

Ce droit ne lui est acquis que pour autant qu'il en ait fait la demande, par écrit recommandé, endéans les 5 jours de la réception des marchandises ou de l'exécution des prestations et qu'il ait accompagné sa demande d'un élément probant révélant clairement le manquement ou la défectuosité du bien livré.

Le Client devra en outre, procéder au retour des marchandises afin que LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL puisse être en mesure de contrôler la réalité du grief invoqué.

Le non-respect des dispositions précédentes entrainera dans le chef du Client, la déchéance de son droit au remplacement ou au remboursement.

### **Article 7 : Rapatriement de défunts**

LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL veille au rapatriement rapide et efficace des défunts en Belgique ou à l'étranger et s'exécute dans le respect des usages spécifiques, des obligations légales, des origines, de la religion, de la philosophie et du testament des personnes décédées.

Les tarifs de rapatriement dépendent de la destination et du moyen de transport.

### **Article 8 : Prix**

Les prix sont ceux indiqués sur les tarifs en vigueur au jour de la conclusion de la vente.

Sauf dérogation expresse, un acompte de 50 pour cent de la valeur de toute commande est exigé lors de la conclusion du contrat.

Les prix s'entendent hors TVA, frais de port et d'emballage.

Lorsque LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL est chargée par le Client de procéder aux opérations d'expédition postale, les frais de port sont payables par anticipation. Il n'est procédé à l'expédition qu'une fois le paiement des frais de port réceptionné par LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL.

### **Article 9 : Modalité de paiement**

Sauf stipulation contraire constatée par écrit, toutes les factures sont payables en Euros, **au comptant**, au siège social de LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL.

### **Article 10 : Clause de réserve de propriété**

Les fournitures, marchandises vendues restent la propriété de LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL jusqu'au paiement intégral de leurs prix et de leurs accessoires, en ce compris les intérêts de retard et indemnités éventuelles.



## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL**

Les risques sont transférés au Client dès la réception par lui-même ou son subrogé des marchandises. Celui-ci est donc responsable des bonnes conditions de stockage et doit couvrir, à ses frais, l'assurance des marchandises.

En cas de non-paiement d'une quelconque échéance, la totalité des sommes dues par le Client à LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL devient immédiatement exigible de plein droit et sans formalité.

### **Article 11 : Contestations**

Les contestations relatives aux marchandises livrées doivent être introduites selon les modalités prévues par le présent contrat.

Les contestations relatives aux prestations de services commandées doivent être introduites dans les huit jours ouvrables suivant l'exécution de celles-ci et ce, par lettre recommandée adressée au siège social de LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL, sous peine d'irrecevabilité.

Les contestations relatives aux factures doivent être formulées par écrit dans un délai de huit jours à dater de la réception de la facture (la date du cachet postal faisant foi), au siège social de LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL, sous peine d'irrecevabilité.

### **Article 12 : Retard de paiement – clause pénale**

Toute somme impayée à son échéance sera majorée, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'intérêts de retard conventionnels d'un montant annuel de 12 % à partir de la date d'échéance de la facture jusqu'au complet paiement.

Toute somme impayée à son échéance entraînera la déduction de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'une indemnité forfaitaire de 125 euros, sans préjudice des frais éventuels de justice.

### **Article 13 : Rupture du contrat – clause pénale**

Sans préjudice de l'article 1794 du Code Civil, en cas d'annulation du bon de commande ou du contrat de services, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire équivalente à 20% du montant total de la commande.

Clause de réciprocité : sauf cas de force majeure, dans l'éventualité où LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL resterait en défaut d'exécuter toute obligation de la convention causant préjudice au Client agissant à des fins non-professionnelles, LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL sera, après réception d'une mise en demeure à laquelle elle n'a pas donné suite pendant quinze jours, redevable au Client consommateur d'une indemnité égale à 20 % du montant total de la commande.



## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL**

### **Article 14 : Pacte Commissoire**

Sans préjudice des dispositions de droit commun en la matière, en cas de défaut de paiement du Client endéans les délais requis, LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL pourra notifier par écrit au Client sa décision de mettre fin au contrat aux torts de ce dernier.

### **Article 15 : Produit abandonné**

Sauf instruction contraire ou réception de l'ouvrage en direct par le Client, LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL expédiera le produit à l'adresse postale fournie par celui-ci.

Si le produit est retourné à LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL suite à l'impossibilité de le livrer à l'adresse fournie, LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL tentera de contacter le Client afin d'obtenir une autre adresse. En cas d'erreur imputable au Client, celui-ci sera tenu de régler les frais de port d'une expédition supplémentaire. Si le Client ne fournit pas de nouvelle adresse à laquelle LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL pourra livrer le produit dans un délai de trente jours à compter de la première tentative de livraison, LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL informera le Client qu'elle considère le produit comme abandonné. LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL enverra cet avis à l'adresse postale fournie lors de la commande.

En cas d'abandon du produit, LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL est autorisée à se débarrasser dudit produit conformément aux dispositions applicables, notamment dans le cadre d'une vente publique ou de gré à gré, afin de couvrir le montant des charges induites par une éventuelle réparation ou à le conserver.

### **Article 16 : Responsabilité contractuelle**

De plein droit et sans formalité, la responsabilité de LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL sera dérogée en cas d'événement ne permettant pas la poursuite normale de ses prestations et/ou des transports ou, plus généralement, par un cas de force majeure. Pour rappel, par « cas de force majeure », il faut entendre tout événement imprévisible, irrésistible et indépendant de sa volonté, ces trois critères étant cumulatifs.

La responsabilité de LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL ne saurait être engagée dans le cas où les marchandises seraient stockées par le Client dans des conditions anormales.

Dans tous les cas, la responsabilité est strictement limitée au remplacement des marchandises acceptées par LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL comme défectueuses, et ce, sans aucun dédommagement.

Ces conditions sont applicables dans tous les cas nonobstant toute clause différente dans les conditions du Client.

De même, LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des dommages indirects subis par le Client, tels que notamment les pertes commerciales, financières ou d'usages et ce même si LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL a été avertie de la possibilité de tels dommages.



## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL**

Le Client marque expressément et sans réserve son accord sur cette limitation de responsabilité. Il décharge ainsi LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL des conséquences de ces dommages.

### **Article 17 : Respect de la vie privée**

LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL traite les données à caractère personnel du Client dans le cadre de la relation contractuelle avec celui-ci.

Les données à caractère personnel communiquées par le Client seront traitées conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et conformément à la Règlementation européenne en la matière (Règlement général sur la protection des données, RGPD – Règlement EU 2016/679 du 27 avril 2016).

LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL agit en qualité de responsable du traitement des données à caractère personnel, qu'elle effectue aux fins suivantes : administration de la clientèle, gestion des offres de service, exécution du contrat de vente, promotion de ses produits et services, en ce compris par le biais de courrier électronique.

Les données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à leur traitement. Cette durée est de cinq ans maximum. Elles sont ensuite supprimées ou rendues anonymes.

Concernant les données bancaires, celles-ci sont effacées une fois la transaction réalisée, c'est-à-dire après le paiement effectif.

Les données sont stockées sur le territoire européen de manière sécurisée et sauvegardées sur des serveurs à distance pour éviter la perte de données. Les données ne sont pas transférées en dehors de l'U.E. sans l'accord écrit du Client.

À tout moment, le Client a le droit de demander l'accès à ses données personnelles, ainsi qu'à procéder au contrôle et à la rectification gratuite de ses dernières.

À tout moment, le Client a le droit de s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel (à des fins de marketing direct).

Pour mettre en œuvre ce droit il suffit de prendre contact, gratuitement, avec Samuel Joachim & Jean-Marc Evrard via l'adresse électronique suivante : [info@funerailleslasnoises.be](mailto:info@funerailleslasnoises.be) ou par courrier à l'adresse du siège social de LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL.

### **Article 18 : Propriété intellectuelle**

Tous les éléments du site internet (marque, logo, photos,...) ainsi que toutes les créations (œuvre écrite, orale, création esthétique, œuvre graphique et plastique, photographies, logiciels, logos, création publicitaire etc.) de LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL sont protégées par le droit d'auteur et les droits voisins et de manière plus générale par les droits de propriété intellectuelle et restent sa propriété plein et entière, sauf disposition expresse en sens contraire.



## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL**

Toute modification, copie, reproduction ou utilisation en est par conséquent interdite, sauf accord exprès de LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL.

### **Article 19 : Confidentialité**

Le secret professionnel s'impose dans quelque circonstance que ce soit. Il comprend ce que la famille a pu apprendre à LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL et s'étend à tout ce que l'entrepreneur de pompes funèbres a vu, connu, appris, constaté, découvert ou surpris dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de sa profession.

### **Article 20 : Compétence professionnelle**

L'exercice de la profession d'entrepreneurs de pompes funèbres est une mission morale et de savoir-faire. Pour accomplir cette mission, l'entrepreneur doit être pleinement qualifié et demeurer toujours respectueux de la dignité humaine.

LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL se tient au courant des lois, des règlements et des us et coutumes, afin d'assurer les meilleurs services possibles à sa clientèle.

LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL respecte les lois commerciales, les lois sur les pratiques du commerce ainsi que la réglementation en matière de protection de données à caractère personnel.

LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL veille à toujours fournir des prestations de qualité. Cela ne peut se faire qu'avec du matériel et des installations professionnelles répondant aux exigences minimales prévues par les diverses réglementations.

### **Article 21 : Cession et sous-traitance**

LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL se réserve le droit de céder ses droits et obligations ou le droit de transférer l'exécution de tout ou partie de ses obligations à la personne de son choix moyennant information préalable au Client. Ce dernier ne pourra refuser la cession des obligations par LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL que moyennant une notification spécialement motivée dans un délai de deux jours.

### **Article 22 : Clause de médiation**

Les parties conviennent que tout désaccord ou différend relatif aux présentes conditions générales de vente ou découlant de leur interprétation ou de leur application sera soumis à une médiation.

A cet effet, les parties s'engagent à participer à au moins une rencontre de médiation en y déléguant une personne ayant pouvoir de décision.

Le médiateur sera choisi par les parties dans l'arrondissement judiciaire de leur choix.

### **Article 23 : Droit applicable et tribunal compétent**

Les présentes conditions générales sont exclusivement régies par le droit belge, même en cas d'appel en garantie.



## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE LES FUNERAILLES LASNOISES SPRL**

Tout litige relatif à la formation, l'exécution, l'interprétation de ces conditions générales de vente ainsi qu'à toutes conventions auxquelles elles s'appliquent et qui ne peut être résolu à l'amiable, est soumis à la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement judiciaire du Brabant wallon sauf si le Client agit à des fins non professionnelles, auquel cas, le litige est soumis, au choix du demandeur, à la compétence des juridictions désignées par l'article 624, 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> ou 4<sup>e</sup> du Code judiciaire.

