

Conditions générales de vente

I – GÉNÉRALITÉS

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent toutes les relations contractuelles entre l'Entreprise Individuelle Lucille KASKOSZ, dénommée ci-après « LE PRESTATAIRE » dont le nom commercial est « Atelier A fleur de pierre » et son Client, personne physique. Le Client déclare être majeur et en mesure de conclure un contrat commercial. Il déclare par ailleurs adhérer à ces conditions sans restrictions ni réserves dès qu'il s'adresse au Prestataire pour l'achat de produits ou une prestation de services.

Ces Conditions Générales sont annexées au Contrat de Prestation et ont été mises à la disposition du Client, comme visé à l'article L. 441-6 du Code de Commerce, L. 113-3 du Code de la Consommation. Il est également possible de les consulter à partir du site internet www.atelierafleurdepierre.fr en cliquant sur le lien « Conditions Générales de Vente ».

II – COMMANDE – CONTRAT DE PRESTATION

Toute commande, pour être prise en compte, doit être passée par téléphone, courrier ou courriel. L'acceptation de la commande par le PRESTATAIRE résulte de la confirmation qu'il l'a bien reçue, en accepte les modalités et confirme les termes par un contrat de prestation remis au client pour signature.

Le contrat est réputé conclu à réception de l'exemplaire dûment renseigné, signé par le client et accompagné du règlement correspondant ou 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 desdits services. Après cette date, toute commande est réputée ferme et définitive.

Toute modification du fait du client peut entraîner une facturation complémentaire et déterminer un nouveau délai de réalisation. 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.

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.

Les frais de déplacement sont compris dans les tarifs dans un secteur de 10km autour de Périgny Sur Yerres. Au-delà de cette zone, un supplément sera appliqué : 0,8€ par kilomètre supplémentaire.

III – SERVICES

Le PRESTATAIRE offre au public un service d'entretien, de fleurissement, de réchampirage et d'aménagement des espaces de recueillement (tombes, caveaux, lieu symbolique, etc.). Cette offre de service est limitée à certains territoires. 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, et en pierre polie. Pour des sépultures non standard, 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 fournie par le PRESTATAIRE ; cette coupe servira pour toutes les interventions du contrat (coupe renouvelée si besoin au cours du contrat). En cas de présence d'une jardinière intégrée à la sépulture, la composition de plantes pourra être replantée sans supplément à la demande du client.

IV – REALISATION DE LA PRESTATION – DELAI D'EXECUTION

La réalisation des services s'effectuera aux coordonnées fournies par le client et indiquées sur le devis ou contrat de prestation, dans le délai maximum de quatre (4) semaines (date butoir) à compter de la réception par le PRESTATAIRE d'un devis ou 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 et au plus tard le jour de la date fixée.

En cas d'interventions biannuelles, trimestrielles ou quadri annuelles, les interventions suivantes auront lieu dans un créneau de 2 semaines.

En cas de paiement par chèque, la prestation ne sera traitée qu'après encaissement du chèque du montant total ou d'un acompte. En conséquence, les délais applicables dans ce cas sont ceux au jour d'encaissement du chèque et peuvent donc être modifiés par rapport à ceux mentionnés au jour 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 avec demande d'acté de réception. Le contrat est, en ce cas, considéré comme rompu à la réception, par le PRESTATAIRE, de la lettre recommandée par laquelle le client l'informe de sa décision, si la prestation n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre. Le client doit exercer ce droit dans un délai de soixante jours ouvrés à compter de la date indiquée pour l'exécution de la prestation. Tout envoi de lettre simple, de télécopie ou de courriel demeure sans effet à cet égard.

La participation aux frais de traitement et de livraison est incluse dans le prix de la prestation sauf mention contraire sur le site.

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 et peuvent changer en fonction des régions, des saisons 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, etc.) et ayant pour conséquence de retarder la réalisation. La responsabilité du PRESTATAIRE ne pourra pas être mise en œuvre si la non-réalisation ou le retard d'exécution de l'une de ses obligations découle d'une intempérie, d'une grève 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 d'interventions 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.

Dans le cas où la sépulture serait dans un état général ne permettant pas son nettoyage courant (nécessité de rénovation préalable), seul le fleurissement sera réalisé. L'intervention de nettoyage ne pourra être effectuée et ne sera pas facturée. Des frais de déplacement seront tout de même facturés. 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 et services réalisés à ceux commandés, ainsi qu'à l'absence de vice apparent. Une photo prise avant et après chaque prestation est envoyée ou tenue à disposition du client. 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 réalisation de la prestation, 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.

En cas de vice apparent ou de non-conformité des produits livrés à ceux commandés relevés par le client au jour de la réception, le PRESTATAIRE s'oblige au remplacement des produits livrés par des produits neufs et identiques à la commande. 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.atelierafleurdepierre.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 et produits. 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(des) défunt(s), plan, numéro de concession, allée, rang, etc...). Il s'engage également à communiquer toutes les informations nécessaires et les documents demandées par l'administration pour établir une autorisation de travaux sur la sépulture concernée.

VI – CONDITIONS FINANCIERES – PAIEMENT – DEFAULT DE PAIEMENT

Atelier A fleur de pierre encaissera le montant total des services avant le début de la prestation, ou un acompte, le contrat étant conclu définitivement.

– Prix

Les prix des services sont entendus en euros et toutes taxes comprises (TTC). Le PRESTATAIRE se réserve le droit de modifier les prix des services en respectant un préavis de un (1) mois. Toute prestation payée d'avance sera réalisée conformément au contrat de prestation.

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 comprend le déplacement, l'entretien courant d'une sépulture en pierre polie classique (1m de large, 1m de haut, 2m de long), sans végétation envahissante, et/ou le fleurissement si demandé et/ou le réchampiement si demandé, et le bilan photos (avec un nombre maximum de 2 plaques ou ornements). Au-delà, le PRESTATAIRE proposera si besoin un surcout, avec l'accord du client selon les conditions en vigueur.

Sont compris dans les ornements les plaques mobiles et fixes ainsi que les vases et photos. Sont exclus les ornements cassés, cachés derrière la tombe, les fleurs artificielles et les fleurs et bouquets en porcelaine / céramique dites "barbotines".

– Modalités de paiement

Le règlement de la commande s'effectuera à la signature du contrat soit par chèque, par prélèvement ou par virement au nom de E.I Lucille KASKOSZ - Atelier A fleur de pierre. Pour les prestations d'abonnement, un prélèvement automatique est proposé au client qui devra alors remplir les autorisations bancaires utiles à cet effet. En aucun cas, les paiements qui sont dus au PRESTATAIRE ne peuvent être suspendus, ni faire l'objet d'une quelconque réduction ou compensation sans accord écrit de la part du PRESTATAIRE. Tout paiement qui est fait au PRESTATAIRE s'impute sur les sommes dues quelle que soit la cause, en commençant par celles dont l'exigibilité est la plus ancienne.

- Retard ou défaut de paiement

En cas de retard ou de défaut de paiement d'une facture à échéance (dans le cadre d'un prélèvement), par la seule survenance du terme, 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 Atelier A fleur de pierre 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.

- Facturation

Le PRESTATAIRE établit, à chaque règlement, une facture en double exemplaire, dont un exemplaire sera délivré au client s'il le demande.

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 14 (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. Lorsque le délai de sept (7) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. 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 sept 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 : E.I. Lucille KASKOSZ – Atelier A fleur de pierre – 12 allée Achille de Thomassin – 94520 Périgny Sur Yerres ou un e-mail à l'adresse atelier.afleurdepierre@outlook.fr en indiquant les informations du contrat (numéro, nom, etc).

– Réclamations / service après-vente

Le client peut adresser toute réclamation à la société En sa mémoire aux coordonnées suivantes : E.I. Lucille KASKOSZ – Atelier A fleur de pierre – 12 allée Achille de Thomassin – 94520 Périgny Sur Yerres ou un e-mail à l'adresse atelier.afleurdepierre@outlook.fr en indiquant les informations du contrat (numéro, nom, etc).

- Litige / médiation de la consommation

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle

<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>

Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez

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.

LE PRESTATAIRE précise détenir une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de la MAIF.

IX – DUREE

Le contrat est conclu pour la durée minimale de un (1) an. Il sera ensuite reconduit tacitement par périodes de un (1) an, à défaut de dénonciation par l'une ou l'autre des parties trente (30) jours au moins avant la fin de la période en cours. Ces conditions ne pouvant s'appliquer en cas de prestation ponctuelle.

X – MODIFICATION -SUSPENSION – RESILIATION

– Modification de la prestation

Le client peut à tout instant, sous réserve de respecter un préavis d'un mois, modifier sa formule de départ. 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.

– 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, demeurées 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.

– 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 - 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 quelconque des droits et/ou obligations de celui-ci, notamment dans le cadre d'une cession de son fond de commerce ou d'entreprise. Le PRESTATAIRE peut confier à un tiers l'exécution de tout ou partie de ses obligations contractuelles notamment dans le cadre de compétences précises nécessaires lors d'interventions techniques.

XI – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments du site www.atelierafleurdepierre.fr sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de l'Entreprise Individuelle Lucille KASKOSZ – Atelier A fleur de pierre. 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 express de l'Entreprise Individuelle Lucille KASKOSZ – Atelier A fleur de pierre.

XII – ARCHIVAGE & PREUVE

Le prestataire archivera les éléments contractuels 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 – 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. Le client reconnaît que les photographies réalisées lors des prestations sont protégées selon les règles des articles L 121-1 et la loi du 11 mars 1957 (code de la Propriété Intellectuelle et droits d'auteur) et restent la propriété intellectuelle d'Atelier A fleur de pierre pour illustrer ses supports de communication.

Atelier A fleur de pierre se réserve le droit, avec votre accord, d'utiliser des photos prises lors d'interventions sur les lieux, à des fins d'illustrations sur son site internet et ses réseaux sociaux.

XIV – 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.

XV – 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 Créteil.