

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles

Entre : POMPES FUNÈBRES DEBRAY (ci-après, « **PF DEBRAY** »),
Société par action simplifiée au capital social de 8.000,00 euros
ZA LA HAUTE NOE, 3 RUE BEAU SOLEIL,
44850 SAINT-MARS-DU-DESERT
RCS NANTES 449 422 831
Code NAF : 9603Z
Habilitation : N°200344469
Numéro ORIAS : 07037291

Au titre de ses établissements :

- 3 rue Beau Soleil, 44850 SAINT-MARS-DU-DÉSERT - Habilitation : 2003 44 469
- 3 rue de la Paix, 44470 CARQUEFOU - Habilitation : 2010 44 002
- 407 rue François René de Châteaubriand, 44150 ANCENIS-SAINT-GÉRÉON - Habilitation : 2020 44 03
- 94 rue de la Loire, 44980 SAINTE-LUCE-SUR-LOIRE - Habilitation : 97 44 227
- 32 rue de la Vrière, 44240 LA CHAPELLE-SUR-ERDRE - Habilitation : 2014 44 202
- 18 rue de la Jochaudière, 44850 LIGNÉ - Habilitation : 2025 44 10

ET Le CLIENT,

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

1.1 Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont régulièrement portées à la connaissance du CLIENT avant toute commande et ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles les PF DEBRAY assurent l'exécution des prestations funéraires définies à l'article L.2223-19 du Code général des collectivités territoriales et toutes les prestations et fournitures de produits connexes et de marbrerie confiées par le CLIENT, telles que mentionnées sur le bon de commande signé par le CLIENT.

1.2 Elles en constituent les conditions essentielles et déterminantes. Ainsi, la signature du bon de commande implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales.

ARTICLE 2 – DISPOSITIONS JURIDIQUES APPLICABLES

Les présentes CGV et les relations qui en découlent sont soumises au respect du droit en vigueur, et notamment aux dispositions du Code de la consommation ainsi qu'à la législation et réglementation funéraire, notamment les articles

L.2223-19, R.2223-24 à R.2223-30 du Code général des collectivités territoriales.

ARTICLE 3 - DEVIS

3.1 Toute commande est précédée par l'établissement d'un devis écrit, daté, détaillé et gratuit, conforme au modèle établi par arrêté ministériel.

3.2 Le devis est valable 1 mois à compter de sa date d'émission.

3.3 Le devis comporte le nom de la commune du lieu du décès, de la mise en bière, du service funéraire, de l'inhumation ou de la crémation.

3.4 Le devis distingue les fournitures et services réalisés par les PF DEBRAY et ceux réalisés par des tiers.

3.5 Le devis distingue les prestations obligatoires et les prestations non obligatoires en application du droit en vigueur.

3.6 Les prestations obligatoires comportent la housse mortuaire en cas de transport avant mise en bière et, dans tous les cas, le cercueil, ses poignées, sa plaque d'identité et sa cuvette étanche, à l'exclusion de ses accessoires intérieurs et extérieurs, ainsi que soit les opérations d'inhumation, soit les opérations de crémation et l'urne cinéraire ou cendrier.

3.7 En fonction des circonstances ou des causes du décès, du mode de transport et des modalités de l'inhumation ou de la crémation, les prestations obligatoires incluent également, dans les cas et conditions légalement prévus, les soins de conservation, le véhicule de transport de corps avant mise en bière, le cercueil hermétique muni d'un filtre épurateur.

3.8 D'autres prestations, bien que non obligatoires, peuvent être rendues nécessaires selon les circonstances du décès et les choix opérés par les familles.

ARTICLE 4 – BON DE COMMANDE

4.1 Avant l'acceptation du devis, il est recommandé au CLIENT de consulter l'Association pour la Gestion des Informations sur le Risque en Assurance (AGIRA) pour vérifier l'existence ou non d'une assurance obsèques souscrite par le défunt avant son décès.

4.2 Après acceptation du devis par le CLIENT, les PF DEBRAY établissent un bon de commande reprenant le détail chiffré de chacune des prestations et le montant total de celles-ci.

4.3 Le bon de commande est établi conformément aux dispositions de l'article R.2223-30 du Code général des collectivités territoriales.

4.4 Le bon de commande est signé dans un délai permettant la réalisation des obsèques dans les délais réglementaires.

4.5 Le CLIENT, signataire du bon de commande, est présumé être habilité pour pourvoir aux funérailles du défunt, en l'absence d'informations contraires portées à la connaissance des PF DEBRAY.

4.6 Lorsque les prestations incluent des prestations de marbreries effectuées, le CLIENT certifie, par la signature du bon de commande, avoir qualité pour faire réaliser les prestations demandées ou être en mesure de recueillir l'accord du concessionnaire ou de ses ayants droits.

Le CLIENT garantit aux PF DEBRAY l'exactitude des informations relatives à l'emplacement de la concession dans le cimetière, sa dimension et, le cas échéant, les caractéristiques des ouvrages y étant construits et la nature des opérations funéraires réalisées (ouvertures, inhumations, exhumations, transferts, réductions et/ou réunions de corps, ...).

Dans le cas où le règlement de cimetière prévoit la délivrance d'une autorisation de travaux, le CLIENT s'engage à transmettre sa demande d'autorisation aux PF DEBRAY.

En tout état de cause, le CLIENT s'engage à respecter les volontés des défunts quant aux conditions de leurs funérailles.

ARTICLE 5 – CONTRAT CONCLU À DISTANCE OU HORS ÉTABLISSEMENT

5.1 Dans l'hypothèse d'une commande conclue à distance ou hors établissement au sens de l'article L. 221-1 du Code de la consommation, le CLIENT dispose d'un délai de rétractation de 14 jours au cours duquel il peut annuler sa commande sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25 du Code de la consommation. Ce délai court :

- Pour les prestations de services, à compter du jour de la signature du bon de commande.
- Pour la vente de biens, à compter de la réception du bien par le CLIENT ou le tiers désigné par le CLIENT. Pour les commandes conclues hors établissement, le consommateur peut exercer ce droit de rétractation à compter de la signature du bon de commande.

5.2 Le jour où la commande est conclue ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai de rétractation. Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai.

Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

5.3 Le CLIENT exerce son droit de rétractation en informant les PF DEBRAY de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai, du formulaire de rétractation en annexe aux présentes CGV ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le formulaire de rétraction doit être adressé à courrier à l'attention de la société POMPES FUNÈBRES

DEBRAY, ZA LA HAUTE NOE, 3 RUE BEAU SOLEIL, 44850 SAINT-MARS-DU-DESERT.

5.4 A la demande expresse du CLIENT, l'exécution de la prestation peut commencer avant la fin du délai de rétractation. Dans ce cas, les PF DEBRAY recueillent sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Les PF DEBRAY demandent au consommateur de reconnaître qu'après qu'elles auront entièrement exécuté le contrat, celui-ci ne disposera plus du droit de rétractation.

5.5 Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, certains biens et services ne permettent pas l'exercice du droit de rétractation, notamment :

- Les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.
- Les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.
- Les biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé

ARTICLE 6 – MODIFICATION ET ANNULATION

6.1 En cas de modification de la commande, un nouveau devis et un nouveau bon de commande devront être établis et soumis à l'acceptation et à la signature du CLIENT.

6.2 En cas de découverte, à l'occasion de l'exécution de prestations de marbrerie, de tout obstacle non détectable avant le creusement du sol ou l'ouverture de la sépulture (pierrée, roche, veine d'eau, cercueil, etc...), une renégociation des conditions tarifaires initialement convenues peut se révéler nécessaire et donner lieu à l'établissement d'un nouveau devis et d'une nouvelle commande.

6.3 En dehors des hypothèses ouvrant droit à rétractation visées par l'article 4 des présentes CGV, toute modification ou résiliation de la commande demandée par le CLIENT ne peut être prise en compte que si elle est parvenue par écrit avant tout commencement d'exécution de la commande.

6.4 En cas d'annulation de la commande, et dans l'hypothèse où des démarches administratives ou des engagements financiers avec des tiers auront été réalisés, le CLIENT sera redevable des frais déjà supportés par les PF DEBRAY.

ARTICLE 7 – PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

7.1 Les prix des Prestations indiqués en Euros sont ceux en vigueur au moment de la signature du devis. Ils sont fermes et non révisables. Les prix s'entendent net et hors taxes.

Les opérations réalisées sont soumises au taux de TVA en vigueur selon la nature des prestations.

7.2 A la signature de la commande, le CLIENT s'engage à verser l'acompte mentionné au devis et bon de commande.

7.3 Le CLIENT a la possibilité d'obtenir, sur présentation de la facture d'obsèques, le débit sur les comptes de paiement du défunt des sommes nécessaires au paiement de tout ou partie des frais funéraires, auprès des banques teneuses desdits comptes, dans la limite d'un montant fixé annuellement par arrêté du ministre chargé de l'économie et du solde créditeur disponible. Le CLIENT demeure, en tout état de cause, tenu de procéder au paiement des frais non couverts par le solde créditeur des comptes.

ARTICLE 8 - RETARD DE PAIEMENT

8.1 Toute somme non payée à son échéance ou tout règlement non conforme au montant facturé peut donner lieu après mise en demeure préalable par lettre recommandée avec accusé de réception, au paiement de pénalités de retard au taux d'intérêt légal.

8.2 Ces pénalités courent dès le jour suivant la date de mise en demeure et jusqu'au jour du paiement effectif.

ARTICLE 9 – SOUS-TRAITANCE

9.1 Le CLIENT est informé que les PF DEBRAY peuvent faire appel à des sous-traitants pour l'exécution de certaines des prestations commandées. Les prestations sous-traitées sont identifiées par le repère (*) dans le devis et le bon de commande.

9.2 Lorsque la sous-traitance porte sur une prestation relevant du service extérieur des pompes funèbres tel que défini aux articles L2223-19 et L.2223-23 du CGCT, elle ne peut être confiée qu'à une entreprise habilitée.

ARTICLE 10 – RESPONSABILITÉ ET GARANTIE

10.1 Les PF DEBRAY s'engagent à exécuter les prestations conformément au droit en vigueur et aux règles de l'art et avec tout le soin en usage dans sa profession.

10.2 Les PF DEBRAY ne pourront pas être considérées comme responsables pour tout retard ou inexécution résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

10.3 Les PF DEBRAY ne sauraient être tenues responsables des dommages causés par des tiers qui n'interviennent pas pour leur compte et/ou à leur demande.

10.4 Afin de permettre aux PF DEBRAY de fournir les prestations dans de bonnes conditions, le CLIENT s'engage à lui transmettre tous les documents et informations utiles. Les PF DEBRAY ne sauraient être tenues responsable des conséquences dommageables résultant de la réalisation, du retard ou de l'impossibilité d'exécuter

tout ou partie des prestations, lorsque ces difficultés trouvent leur origine dans la transmission par le CLIENT d'informations erronées, trompeuses, ou incomplètes.

10.5 Le CLIENT bénéficie de la garantie légale de conformité (articles L. 217-3 à L. 217-20 du code de la consommation) et de la garantie légale relative aux défauts de la chose vendue (articles 1641 et suivants du code civil).

Le professionnel répondant des garanties précitées est PF DEBRAY. Pour la mise en œuvre des garanties précitées, le CLIENT peut s'adresser aux PF DEBRAY aux coordonnées suivantes :

- Par courrier à l'attention de la société POMPES FUNÈBRES DEBRAY, ZA LA HAUTE NOE, 3 RUE BEAU SOLEIL, 44850 SAINT-MARS-DU-DESERT.
- Par téléphone au 02 40 29 69 05.
- Par courriel à contact@pfdebray.com

Les modalités de mise en œuvre des garanties légales sont précisées par encadré figurant en Annexe 2 des présentes.

10.6 S'agissant des travaux de marbrerie, conformément aux dispositions de l'article 1792 du code civil, dans le cadre de la garantie décennale, les PF DEBRAY sont responsables des dommages compromettant la solidité de l'ouvrage ou qui, l'affectant dans l'un de ses éléments constitutifs ou l'un de ses éléments d'équipement, le rendent impropre à sa destination. Une telle responsabilité n'a point lieu si les PF DEBRAY prouvent que les dommages proviennent d'une cause étrangère.

10.7 Les PF DEBRAY ont souscrit une assurance de responsabilité décennale (N° de contrat 0000020895845904) auprès de l'Agence AXA, dont le siège social est sis Terrasses de l'Arche 92000 NANTERRE, valable pour des travaux sur la France métropolitaine ou dans les départements d'outre-mer.

ARTICLE 11 – CONDITIONS D'EXÉCUTION SPÉCIFIQUES

11.1 Soins de thanatopraxie : Conformément aux dispositions de l'article R2213-2-2 du Code général des collectivités territoriales, le CLIENT reconnaît avoir eu à sa disposition un document écrit officiel, l'informant de l'objet et de la nature des soins de conservation et des alternatives à ces soins. Ces soins ne seront réalisés que sur présentation de l'expression écrite des dernières volontés de la personne décédée ou d'une demande du CLIENT ainsi que du certificat de décès.

Dans le cadre de cette intervention physiologique, tous les moyens sont mis en œuvre pour assurer une conservation temporaire du corps permettant de préserver au mieux l'apparence du défunt. Toutefois, en raison de facteurs endogènes (maladies, traitements médicamenteux ...) et exogènes (circonstances du décès, conditions climatiques ...) propres à chaque individu et situation, le corps de

chaque défunt peut être amené à réagir différemment aux soins apportés. En conséquence, il ne peut être garanti un résultat déterminé.

11.2 Cercueils : les cercueils fournis sont conformes aux prescriptions réglementaires.

Il est précisé que l'état d'un cercueil est susceptible de s'altérer dans le temps de manière plus ou moins progressive, notamment en fonction du mode d'ensevelissement (pleine terre ou caveau), du poids des remblais, de la composition du corps, de l'essence du bois, de l'état du sous-sol et des conditions d'humidité au sein de la sépulture.

En conséquence, le CLIENT est informé que l'état des cercueils peut se dégrader après leur inhumation provisoire ou définitive, sans que cela ne caractérise, de ce seul fait, un défaut de conformité.

11.3 Mise en bière : Au regard des délais contraints pour procéder à la mise en bière, il appartient au CLIENT d'indiquer aux PF DEBRAY s'il entend prélever ou faire prélever les objets personnels, notamment les bijoux, présents sur le corps du défunt avant toute intervention de son personnel, en considération de la volonté – présumée ou attestée - du défunt et du respect de sa dignité. À défaut d'instructions particulières, les objets personnels ne seront pas retirés du corps du défunt avant la mise en bière.

11.4 Marbrerie : Le CLIENT est informé que le délai de fabrication des monuments funéraires peut varier de quelques semaines à plusieurs mois selon la complexité du modèle et les matériaux choisis.

Le délai de livraison des matériaux et/ou des monuments est indiqué par les PF DEBRAY au CLIENT avant toute commande. Le CLIENT sera informé de toute difficulté rencontrée quant au respect dudit délai de livraison, résultant notamment de l'indisponibilité des matériaux ou de contraintes logistiques.

Le délai d'exécution mentionné sur le bon de commande engage les PF DEBRAY à compter de la livraison des matériaux et/ou des monuments par son fournisseur, sous réserve de la survenance d'un fait de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Le CLIENT est en outre informé des aspects suivants :

a) Les dimensions :

Les dimensions des différents éléments composant les monuments sont établies avec une tolérance d'un (1) centimètre en plus comme en moins.

b) Couleur et aspect des matériaux :

Il peut exister des différences entre les modèles d'exposition ou les échantillons présentés et les matériaux ou monuments effectivement livrés. En effet, des variations naturelles peuvent apparaître, telles que des différences de teinte, de veinage ou la présence de particularités propres à la pierre (couleurs, trous de ver, veines cristallines, flammes, oxyde de fer, pyrite, conglomérat de micas et tâche communément appelées « crapauds »), sans que cela

ne caractérise, de ce seul fait, un défaut de conformité.

c) Éléments susceptibles d'altérer les matériaux et monuments après l'installation :

Les matériaux naturels utilisés peuvent réagir ultérieurement aux conditions atmosphériques (gel, salpêtre...), aux modalités d'entretien (produit d'entretien impropre) et au contact d'attributs décoratifs (plaques, vases, fleurs, ornements...). Des taches, auréoles, des rayures, des altérations du poli, des dorures, peuvent ainsi apparaître sur les matériaux et monuments.

d) Étanchéité des ouvrages :

En l'état des normes en vigueur et des connaissances actuelles, la présence d'eau ou d'humidité dans un caveau ou cavurne est un phénomène ne pouvant être exclu.

e) Dommages causés par le fait de tiers :

Les faits de tiers peuvent entraîner des conséquences dommageables sur les monuments et ouvrages, notamment les désordres et affaissements dus à des interventions sur les sépultures voisines ou dans les parties communes du cimetière.

De même, des désordres peuvent résulter de l'état du sol et du sous-sol du cimetière (notamment en raison d'infiltrations d'eau).

Il est précisé que la désignation de l'emplacement concédé et la gestion et surveillance du cimetière relèvent de la seule compétence de la personne publique en charge du cimetière.

ARTICLE 12 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

12.1 Les données personnelles recueillies auprès du CLIENT font l'objet d'un traitement informatique réalisé par les PF DEBRAY. Elles sont enregistrées dans son fichier de clientèle et sont indispensables à la bonne exécution des prestations, notamment l'organisation, la gestion et la facturation des obsèques.

12.2 Les données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle et (i) pendant une durée de 3 ans à compter de la fin de la relation pour les éléments d'identité aux fins de prospection commerciale, (ii) pour les documents contractuels, aussi longtemps qu'est susceptible d'être engagée la responsabilité des PF DEBRAY, (iii) pendant une durée de 10 ans pour les documents comptables et les pièces justificatives, conformément aux règles de conservation des documents comptables et des pièces justificatives de l'article L. 123-22 du Code de commerce et (iv) pendant une durée de 10 ans pour les contrats conclus par voie électronique, conformément à l'article L. 231-1 du Code de la consommation.

Des durées de conservations supérieures pourront être observées en cas d'obligations légales ou réglementaires, ou en cas de procédure judiciaire, arbitrale, ou autre, le nécessitant.

12.3 Le responsable du traitement des données est PF DEBRAY. Il peut être contacté :

- Par courrier à l'attention de la société POMPES FUNÈBRES DEBRAY, ZA LA HAUTE NOE, 3 RUE BEAU SOLEIL, 44850 SAINT-MARS-DU-DESERT.
- Par téléphone au 02 40 29 69 05.
- Par courriel à contact@pfdebray.com

L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux préposés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants des PF DEBRAY, dans la limite de ce qui est nécessaire à l'exécution des prestations sous-traitées.

12.4 Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles (RGPD).

12.5 En dehors des cas énoncés ci-dessus, les PF DEBRAY s'interdisent de donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du CLIENT, à moins d'y être contraintes dans le cadre d'enquêtes réalisées par des organismes ou agents habilités par la loi.

12.6 Conformément au droit en vigueur, le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droit qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement aux coordonnées détaillées ci-avant

Si le CLIENT estime, après avoir contacté le responsable du traitement, que ses droits sur ses données ne sont pas respectés, il peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL - <https://www.cnil.fr/fr>)

12.7 Le CLIENT est informé que toute sollicitation téléphonique effectuée à des fins commerciales, sauf si elle intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours, suppose son consentement préalable. Cette restriction n'est pas applicable lorsque la sollicitation intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et a un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au CLIENT 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.

Il est rappelé au CLIENT qu'il a, en sa qualité de consommateur, la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL : <https://www.bloctel.gouv.fr/accueil>

ARTICLE 13 – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

13.1 Les présentes CGV sont soumises au droit français.

13.2 Tous les litiges auxquels les prestations conclues en application des présentes CGV pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre les PF DEBRAY et le CLIENT seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

13.3 Toutefois, préalablement à tout recours, les parties s'efforcent à trouver une solution amiable. Pour ce faire, le CLIENT adresse sa réclamation écrite aux PF DEBRAY dans un délai de 15 jours suivant la survenance du différend.

13.4 Si aucun accord n'est trouvé, il sera alors proposé une procédure de médiation facultative, menée dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable. Tout consommateur a notamment le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le CLIENT peut saisir, dans les conditions prévues aux articles L612-1 et suivants du Code de la Consommation, le médiateur de PF DEBRAY : ANM consommation :

- En ligne sur www.anm-conso.com.
- Par voie postale : 2, rue de Colmar – 94300 VINCENNES.

Il est précisé que le CLIENT dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite auprès des PF DEBRAY pour saisir le médiateur.

La partie souhaitant mettre en œuvre le processus de médiation devra préalablement en informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du différend.

La médiation ne présentant pas un caractère obligatoire, le CLIENT ou PF DEBRAY peut à tout moment se retirer du processus.

Il est également rappelé que, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

ANNEXE 1 - Formulaire de rétractation

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter de la commande effectuée auprès des PF DEBRAY sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

À l'attention de la société POMPES FUNÈBRES DEBRAY, ZA LA HAUTE NOE, 3 RUE BEAU SOLEIL, 44850 SAINT-MARS-DU-DESERT

Je notifie par la présente la rétractation du contrat portant sur la commande ci-dessous :

Numéro de la commande :

.....

Nom du Client :

.....

Adresse du Client :

.....

Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte l'obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles [L. 217-1](#) à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 241-5 du code de la consommation](#)).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.