

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 1 - APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « **CGV** ») constituent le cadre de la relation commerciale entre la société POMPES FUNEBRES PRINCIPALES DU LUXEMBOURG ERASMY SARL (ci-après dénommée « **POMPES FUNEBRES ERASMY** ») et le client.

Le terme « **client** » désigne toute personne physique ou morale qui procède personnellement à la commande ou qui sollicite la prestation de services auprès des POMPES FUNEBRES ERASMY. A ce titre, le client accepte de manière inconditionnelle à prendre personnellement en charge l'ensemble des obligations découlant des Commandes (tel que ce terme est décrit ci-après), notamment en ce qui concerne le paiement des factures émises par les POMPES FUNEBRES ERASMY dans le cadre des Commandes effectuées par le client et livrées/prestées par les POMPES FUNEBRES ERASMY.

Les présentes CGV sont adressées ou remises au client pour lui permettre de passer commande de matériel ou solliciter la prestation de services auprès des POMPES FUNEBRES ERASMY. En conséquence, toute commande et demande de prestation de services, y compris les commandes, prestations de services réalisés/sollicités par les POMPES FUNEBRES ERASMY auprès de tiers dans le cadre de la commande (tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive, les frais de nécrologie, frais de transport/rapatriement par terre ou air, traduction, décoration, fleuriste, impression, port, etc.) implique l'adhésion entière et sans réserve du client au présentes CGV, à l'exclusion de tous autres documents sans valeur contractuelle tels que des annonces, brochures, prospectus ou catalogues qui n'ont qu'une valeur indicative.

Seront considérés comme des « **prestations** » ou « **produits** » au sens des présentes CGV, toute prestation de services, produit fini ou semi-fini fabriqué conformément aux spécifications/commandes du client telles que définies dans l'offre soumise au client et telle que celle-ci aura été dûment validée et acceptée par le client, y inclus les frais de tiers et tel que plus amplement détaillé à l'article 2 ci-dessous (ci-après les « **Commandes** »). Aucune condition particulière figurant dans les documents de l'acheteur notamment dans ses conditions générales d'achat ne peut, sauf acceptation formelle et écrite des POMPES FUNEBRES ERASMY, prévaloir sur les présentes CGV. Toute condition contraire aux CGV opposée par le client sera donc, à défaut d'acceptation expresse des POMPES FUNEBRES ERASMY, inopposable à celle-ci, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

ARTICLE 2 - COMMANDES

2.1. Dispositions Générales

Les Commandes doivent être faites par écrit.

Une offre écrite, gratuite, détaillée, datée et chiffrée sera présentée au client en faisant apparaître, pour chaque prestation ou fourniture, la nature et le prix TTC ainsi que le montant total de l'offre TTC.

Lorsque l'offre sera acceptée et validée par le client moyennant apposition de sa signature précédée de la mention « bon pour accord », l'offre vaudra Commande définitive. Il y a lieu de noter que certaines prestations et/ou produits à produire par des tiers pourront faire l'objet d'une estimation prévisionnel lors de l'établissement de l'offre, respectivement de la Commande. Les frais afférents à ces interventions de tiers, sont répercutés pour leur montant net facturé, dans la rubrique « frais avancés pour votre compte ». Ce montant sera ajusté en plus ou moins lors de la facturation définitive.

Le client reconnaît encore expressément que les prestations effectuées par les POMPES FUNEBRES ERASMY feront l'objet d'une majoration en ce qui concerne toute prestation effectuée les dimanches ou jours fériés selon la tarification en vigueur.

Les POMPES FUNEBRES ERASMY ne sont pas liées par les Commandes prises par ses agents, représentants ou employés que sous réserve d'une confirmation écrite adressée au client. Le bénéfice de la Commande est personnel au client et ne peut être cédé sans l'accord des POMPES FUNEBRES ERASMY.

Toute modification ou annulation de Commandes sollicitée par le client ne pourra être prise en considération que (i) si elle est parvenue par écrit aux POMPES FUNEBRES ERASMY et (ii) si les prestations et/ou produits n'ont pas encore été prestés, respectivement fabriqués, les POMPES FUNEBRES ERASMY demeurant en tout état de cause libre d'accepter ou non la modification sollicitée. En cas de sollicitation de prestations ou commande de produits passée par téléphone et émanant d'un professionnel habilité, agissant pour le compte de la famille ou de la famille elle-même si elle est domiciliée à distance ou dans l'impossibilité momentanée de se déplacer, l'acceptation de l'offre tel que décrit ci-dessus avant la mise en œuvre de la Commande restent, sauf circonstances exceptionnelles ou cas de force majeure, indispensables à la régularisation du dossier (mail ou fax ou courrier).

Les tarifs figurant dans l'offre ne sont valables que durant trois mois à partir de la date à laquelle l'offre a été établie.

Les offres peuvent faire l'objet d'une utilisation par des compagnies d'assurances ou autres organismes comme supports de contrats de prévoyance funéraire ou d'assurances obsèques.

Les POMPES FUNEBRES ERASMY précisent que si une telle offre est présentée pour exécution plus de trois mois après la date à laquelle celle-ci a été établie, les tarifs pratiqués seront ceux en vigueur à la date de l'exécution de la Commande pour des produits ou prestations analogues ou équivalents à ceux figurant dans l'offre.

Les POMPES FUNEBRES ERASMY se réservent expressément le droit de réclamer au client un acompte à hauteur de 70% du prix total de la Commande avant exécution de la Commande.

2.2 Dispositions Particulières

L'attention du client est attirée sur le fait que les caractéristiques des cercueils est susceptible de subir des modifications liées notamment à l'état du sous-sol du cimetière tant pour les inhumations en pleine terre que celles réalisées en caveau et aucune garantie ne saurait être donnée sur les altérations possibles du cercueil inhumé.

La mise en bière : la mise en bière donne lieu à facturation selon les conditions et tarifs en vigueur au jour de la Commande.

Les POMPES FUNEBRES ERASMY ne sont responsables des bijoux ou de tous objets qui ne seraient pas retirés préalablement à la mise en bière par le client ou la famille du défunt.

La crémation : A l'occasion d'une crémation, les POMPES FUNEBRES ERASMY ne seront aucunement responsables des dommages pouvant être causés aux stimulateurs cardiaque, prothèses renfermant des radios, éléments artificiels ou tous appareils fonctionnant au moyen de piles éventuellement portés par le défunt et non retirés du corps du défunt avant la crémation du corps, respectivement de tout dommage en relation avec de tels équipements médicaux non retirés du corps du défunt.

ARTICLE 3 – PUBLICATIONS NECROLOGIQUES

Lorsque le client souhaite que soient publiées des annonces nécrologiques dans les journaux, site internet au choix du client, ou à défaut de choix opéré par le client, au choix des POMPES FUNEBRES ERASMY, le texte à publier sera envoyé au client pour validation. Le projet de texte deviendra définitif après 12 heures de l'envoi au client. A défaut de remarques formulées par le client quant au projet de texte préparé par les POMPES FUNEBRES ERASMY, la publication devient définitive et le client ne pourra rechercher la responsabilité des POMPES FUNEBRES ERASMY en cas d'erreur et sera tenu de payer les frais relatifs à la publication opérée par les POMPES FUNEBRES ERASMY.

POMPES FUNEBRES ERASMY se réserve expressément le droit de procéder, ou de faire procéder, à la publication de tout avis ou annonces nécrologiques sur des sites Internet spécifiquement choisis par POMPES FUNEBRES ERASMY et le client l'accepte.

ARTICLE 4 : LIVRAISONS

La livraison est effectuée dans les lieux renseignées dans l'offre.

Les POMPES FUNEBRES ERASMY prendront toutes dispositions pour que soient respectés au mieux les horaires fixés pour les différentes phases des obsèques.

L'attention du client est toutefois attirée sur le fait que les horaires sont donnés à titre indicatif, dans la mesure où le respect des horaires prévus est lié à de nombreuses contraintes extérieures (délais administratifs, conditions atmosphériques, conditions de la circulation automobile, intervention des tiers participants aux convois, horaire crémation, etc.)

En cas de retard significatif présumé, qu'elle qu'en soit la cause, le client sera prévenu par les moyens à disposition des POMPES FUNEBRES ERASMY.

En toutes hypothèses, les POMPES FUNEBRES ERASMY ne sont pas tenues de procéder à la livraison si le client n'est pas à jour de ses obligations de paiement envers les POMPES FUNEBRES ERASMY, quelle qu'en soit la cause.

Les POMPES FUNEBRES ERASMY sont autorisées à procéder à des livraisons partielles.

ARTICLE 5 – RECLAMATIONS

Les éventuelles contestations concernant les prestations, respectivement les caractéristiques, le type de marchandise fournie ou plus généralement tout vice apparent devront être formulées, par lettre recommandée avec AR (ou courrier express pour l'export), au plus tard dans les 8 jours suivant la réception des produits, faute de quoi l'acheteur sera réputé avoir reçu des produits conformes et sans défaut.

Toute réclamation devra être accompagnée dans l'offre tel qu'émis par les POMPES FUNEBRES ERASMY ou tel que signé entre les POMPES FUNEBRES ERASMY et le client, de la Commande et de la facture d'achat afférente au produit faisant l'objet de la réclamation.

Il appartient en outre au client de fournir toutes les justifications quant à la réalité de ses réclamations, Les POMPES FUNEBRES ERASMY se réservant le droit de procéder, directement ou indirectement à toute constatation et vérification.

Aucun retour de marchandises ne pourra avoir lieu, sans l'accord écrit et préalable des POMPES FUNEBRES ERASMY.

Lorsqu'un vice apparent ou un manquant est effectivement constaté par les POMPES FUNEBRES ERASMY, le client ne pourra demander aux POMPES FUNEBRES ERASMY que le remplacement/complément des produits concernés, à l'exclusion de toute autre forme de dédommagement.

Les réclamations de l'acheteur ne suspendent pas ses obligations de paiement au titre des produits concernés. En tout état de cause, l'acheteur ne peut déduire d'une facture le montant réclamé, sans l'accord préalable et écrit des POMPES FUNEBRES ERASMY.

ARTICLE 6 – GARANTIE DES VICES CACHES - RESPONSABILITE

6.1. Garantie des vices cachés

Les éventuelles contestations concernant tout vice caché doivent être formulées, par lettre recommandée avec AR (ou courrier express pour l'export), au plus tard dans les 8 jours suivant leur constatation par l'acheteur. Si les produits sont en cours de pose, la pose devra impérativement être stoppée le jour de la constatation du défaut, faute de quoi l'acheteur sera déchu du bénéfice de la présente garantie.

Aucune garantie ne peut être réclamée s'il s'agit de produits vendus comme étant de qualité inférieure ou déclassée.

Il est rappelé que l'acheteur professionnel de même spécialité doit justifier des vérifications effectuées à la réception des produits.

6.2. Responsabilité

Les POMPES FUNEBRES ERASMY déclinent toute responsabilité dans le cas où les marchandises n'auraient pas été convenablement choisies par l'acheteur en fonction de leur destination, ou n'auraient été utilisées, stockées et/ou entretenues correctement, comme au cas où elles n'auraient pas été mises en œuvre conformément aux règles de l'art.

Les POMPES FUNEBRES ERASMY ne sauraient être tenue responsable des dommages immatériels tels que notamment pertes de chiffres d'affaires etc...

Les POMPES FUNEBRES ERASMY ne peuvent être tenues responsables des retards, erreurs ou fautes techniques commises dans l'exécution de leurs tâches par les tiers intervenant dans les obsèques, à titre obligatoire ou sur choix exprès de la famille, sauf à cette dernière à apporter la preuve que lesdits retards, erreurs ou fautes techniques seraient en tout ou partie imputables à une mauvaise transmission des ordres aux intéressés par les agents des POMPES FUNEBRES ERASMY la société.

En tout état de cause, la responsabilité des POMPES FUNEBRES ERASMY sera expressément limitée au montant de la commande correspondante.

Par ailleurs, les POMPES FUNEBRES ERASMY ne pourront être tenues responsables de tout dommage résultant ou trouvant son origine en raison de délais ou procédures administratives.

ARTICLE 7 - PRIX

Les prix s'entendent nets, hors taxes et sont ceux en vigueur au jour de la livraison prévue.

Les tarifs en vigueur sont communiqués par les POMPES FUNEBRES ERASMY sur simple demande de l'acheteur.

Les POMPES FUNEBRES ERASMY se réservent le droit de faire évoluer ses tarifs en fonction des conditions économiques. Elle est notamment autorisée à répercuter sans délai les hausses de coûts de matières premières et/ou de transport. Dans ce cas, les POMPES FUNEBRES ERASMY communiqueront à l'acheteur les nouveaux tarifs et leur date prévisionnelle d'application avec un préavis suffisant, qui en tout état de cause ne saurait être supérieur à 3 mois.

Toute éventuelle réduction de prix accordée, à défaut de stipulations particulières, n'est valable que pour la commande à laquelle elle se rapporte.

ARTICLE 8 – FACTURATION

Chaque vente fera l'objet d'une facturation par les POMPES FUNEBRES ERASMY au client, étant précisé que le client accepte l'éventualité de facturations partielles au fur et à mesure des livraisons.

Les POMPES FUNEBRES ERASMY se réservent le droit de facturer à l'acheteur tout service complémentaire aux produits entraînant un surcoût. Une liste de ces services est jointe au tarif.

ARTICLE 9 – CONDITIONS DE PAIEMENT

Les factures émises par les POMPES FUNEBRES ERASMY sont payables net et sans escompte, dans un délai maximum de 30 jours, à compter de la date de facture.

Il est expressément entendu que le client est directement responsable du paiement des factures émises par les POMPES FUNEBRES ERASMY.

Le fait d'avoir éventuellement bénéficié d'une facilité de paiement n'entraîne aucune obligation de la part des POMPES FUNEBRES ERASMY de maintenir celle-ci.

Si une Commande comporte une ou plusieurs livraisons, le défaut de paiement d'une seule d'entre elles, comme le refus d'acceptation d'une traite pourra entraîner de plein droit, au gré des POMPES FUNEBRES ERASMY, la résiliation immédiate de la Commande.

Tout défaut de paiement à l'échéance entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable et sans préjudice de dommages et intérêts éventuels :

- exigibilité de la totalité des sommes dues par le client, y compris celles pour lesquelles une échéance postérieure était initialement prévue ;
- exigibilité d'une pénalité de retard égale au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente, majorée de 10 points de pourcentage ;
- faculté de suspendre toute livraison et dans ce cas les livraisons ne pourront reprendre qu'après paiement intégral des sommes dues et des intérêts de retard afférents ;
- faculté de considérer la vente comme résolue et demander la restitution immédiate des produits aux frais du client ;

- faculté de revendiquer à tout moment la marchandise livrée, les frais de retour restant à la charge de l'acheteur et les versements effectués étant acquis à titre de clause pénale ;
- le paiement par l'acheteur des frais judiciaires et autres honoraires consécutifs à toute action contentieuse moyennant un forfait de 500.- EUR (HTVA et frais).

Par ailleurs, en cas de retard ou défaut de paiement de la part du client, les POMPES FUNEBRES ERASMY se réservent le droit de suspendre les Commandes et/ livraisons en cours jusqu'au complet paiement des sommes dues par le client, quand bien même les Commandes auraient été précédemment acceptées par les POMPES FUNEBRES ERASMY. Dès lors, le client ne pourra réclamer une quelconque indemnisation ou pénalités du fait des retards de livraison résultant d'une suspension de commande ou de livraison décidée par les POMPES FUNEBRES ERASMY à la suite d'un retard de paiement du client. En cas de détérioration de la situation financière du client, de nature à mettre en péril le sort de la créance des POMPES FUNEBRES ERASMY, cette dernière se réserve le droit de suspendre ou d'annuler les Commandes en cours. Les POMPES FUNEBRES ERASMY pourront également exiger des sûretés ou un paiement d'avance, les Commandes en cours étant suspendues dans l'attente de l'obtention des sûretés ou du paiement d'avance.

Le paiement se fera toujours au domicile des POMPES FUNEBRES ERASMY.

ARTICLE 10 - RESERVE DE PROPRIÉTÉ

Les POMPES FUNEBRES ERASMY conserve la propriété des biens vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoires.

Ne constitue pas un paiement au sens de cette clause la remise d'un titre créant une obligation de payer (traite ou autre).

Le défaut de paiement de l'une quelconque des échéances pourra entraîner la revendication des biens.

Jusqu'au paiement complet du prix par le client, POMPES FUNEBRES ERASMY pourra à tout moment procéder à un inventaire dans les locaux de l'acheteur pour vérifier l'existence en nature des biens et leur identification en tant que biens appartenant aux POMPES FUNEBRES ERASMY.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle, dès la livraison des produits telle que définie à l'article 4 des présentes CGV, au transfert au client des risques de perte ou de détérioration des biens soumis à réserve de propriété ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

ARTICLE 11 – TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

11.1. Tout contrat conclu entre le client et POMPES FUNEBRES ERASMY peut supposer la collecte par POMPES FUNEBRES ERASMY de données à caractère personnel dont le traitement est nécessaire à l'exécution de la relation contractuelle ou à la réalisation d'obligations légales. Lorsque cela est nécessaire à l'exécution du contrat, les données peuvent être traitées, enregistrées et archivées par POMPES FUNEBRES ERASMY, et le cas échéant communiquées à des tiers et/ou nos sous-traitants. Toute communication des données à caractère personnel se fait en conformité avec le droit luxembourgeois et le droit de l'Union Européenne dont le Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (N°679/2016/UE). A ce titre, POMPES FUNEBRES ERASMY a dûment signé un Data Protection Agreement avec son sous-traitant et partenaire, Dropbox Inc., entreprise américaine adhérente au mécanisme Privacy Shield (Bouclier des données). Pour plus d'informations à ce sujet, veuillez consulter ce [lien](#).

11.2. Sauf stipulation contraire, ces données comprennent le nom du client ou de son/ses représentant(s) (s'il s'agit d'une personne morale), une adresse postale de correspondance, une adresse de facturation

et une adresse email ainsi qu'un numéro de téléphone. Toutefois, lorsque cela sera nécessaire à l'exécution du contrat, il sera possible que les informations transmises par le client soient plus larges.

11.3. L'accès à ces données est sécurisé et POMPES FUNEBRES ERASMY s'engage à informer le client de toute violation desdites données.

11.4. Le client déclare avoir été informé qu'il bénéficie à tout moment, d'une part, d'un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel le concernant conformément à la législation relative au traitement des données à caractère personnel en vigueur au Grand-Duché de Luxembourg et, d'autre part, du droit de s'opposer au traitement de ses données pour des raisons tenant à sa situation particulière. Le cas échéant POMPES FUNEBRES ERASMY se réserve le droit de refuser la conclusion d'un contrat avec lui dans l'hypothèse où ces données seraient nécessaires à l'exécution du contrat de vente.

11.5. Les données sont susceptibles d'être conservées pendant toute la durée du contrat et dix (10) années après son expiration, sans préjudice de tout délai de prescription, obligation légale ou réglementaire imposant un délai de conservation plus long.

ARTICLE 12 - CONFIDENTIALITÉ

Le client s'engage à garder la confidentialité de toute information dont il a eu, a et aura connaissance lors de la négociation et l'exécution des Commandes.

ARTICLE 13 - TOLÉRANCES DE FABRICATION / EVOLUTION DES PRODUITS

Le client accepte l'existence de tolérances de fabrication. Il reconnaît que celles-ci diffèrent d'une famille de produits à l'autre. Il en est de même des écarts de coloris entre fabrications différentes, ainsi qu'entre la fabrication de produits et leur échantillonnage. Ces écarts et tolérances sont expressément acceptés par le client.

Les POMPES FUNEBRES ERASMY se réservent le droit d'apporter à ses produits toute modification liée à des évolutions techniques. Il appartient à l'acheteur de se renseigner avant toute passation de Commande.

ARTICLE 14 - IMPORTATION

Toutes les prescriptions auxquelles est subordonnée l'importation de la marchandise vers le territoire ou le lieu de livraison convenu avec le client sont réputées remplies par le client dès l'envoi des Commandes. Dès cet instant, le risque de refus de l'importation de la marchandise par les autorités douanières ou autres pèse sur le client qui en assume l'entière responsabilité.

ARTICLE 15 - FORCE MAJEURE

De façon expresse, sont reconnus comme cas de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence luxembourgeoise, tout empêchement dans la fabrication résultant de difficultés d'approvisionnement, de pénuries de main d'œuvre et/ou de matériel, de mouvements de grève, d'interruptions de transport.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront les obligations des parties. Si le(s) cas de force majeure a (ont) une durée d'existence supérieure à 1 mois, la vente pourra être résolue par l'une quelconque des parties par lettre recommandée avec AR.

ARTICLE 16 – DECLARATION DE CESSATION DES PAIEMENTS – PROCEDURES COLLECTIVES

En cas de déclaration de cessation des paiements, procédure de sauvegarde, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire, le client s'engage à informer les POMPES FUNEBRES ERASMY sans délai par

lettre recommandée avec AR. Il en sera de même en cas de nomination d'un mandataire ad hoc pour le compte de l'acheteur.

ARTICLE 17 - INOPPOSABILITÉ D'UNE CLAUSE

Il est expressément convenu entre les parties que si une ou plusieurs clauses des présentes CGV étaient considérées comme nulles ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres clauses conserveraient toute leur force et portée.

ARTICLE 18 - RENONCIATION

Le fait que les POMPES FUNEBRES ERASMY ne se prévalent pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

ARTICLE 19 – DROIT APPLICABLE

Le droit luxembourgeois sera applicable à l'exécution et l'interprétation des présentes CGV, à l'exclusion de ses règles de conflit de loi.

ARTICLE 20 – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout litige relatif aux présentes CGV et/ou à la relation contractuelle sera de la compétence exclusive en premier ressort du Tribunal luxembourgeois du siège social des POMPES FUNEBRES ERASMY, quel que soit le lieu de la Commande, de la livraison, du mode de paiement et même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

ARTICLE 21 – ELECTION DE DOMICILE

Les parties élisent domicile en leur lieux de résidence / siège social respectifs.

ARTICLE 22 – LANGUE

Les présentes CGV sont rédigées en version française et en version anglaise. En cas de contradiction entre les deux versions, la version française prévaudra.

CGV en vigueur au 9 mars 2020

(Lieu) _____, le (date) _____

Signature du client précédé de la mention « *bon pour accord* »