

# Bon de commande

A retourner signé, accompagné des conditions générales de vente paraphées ( voir au verso) et de votre règlement par chèque à l'ordre de: "**A nos souvenirs**"  
35 rue Paul Demulder 59100 Roubaix



## Vos coordonnées:

Nom :.....Prénom :.....

Adresse :.....

Code Postal :..... Ville :.....

Téléphone fixe :.....

Téléphone Portable :.....

E-mail :.....

## Informations concernant le/la défunt(e):

Nom:.....Prénom.....

Date de naissance ...../...../..... , décès le :...../...../.....

Nom du cimetière :.....

Code Postal , Ville :.....

N° , Rue de l'entré principale :.....

N° de ligne/Allée/Section de la tombe:.....

## Votre lien avec le/la défunt(e):

Conjoint(e) ; Fils ; Fille ; Frère/Sœur ; Oncle /Tante.

Autre membre de la famille ou ami , à préciser :.....

## Prix et prestations des formules annuelles:

\* Confirmez votre choix en cochant la case en dessous de la prestation choisie.

| 1 intervention 9,91 e/mois/an                      | 1 intervention 12,41 e /mois/an                       | 2 interventions 15,75 e/mois/an                         |
|--|---|---|
| *  | *   | *   |
| 119,00 €   | 149,00 €  | 189,00 €  |
| 1 fleur naturelle + entretien<br>photo avant/après | 1 fleur artificielle + entretien<br>photo avant/après | 2 fleurs artificielles + entretien<br>photo avant/après |

| 4 interventions 69,75 e/mois/an                    | 6 interventions 66,50 e/mois/an                    | 12 interventions 60,00 e/mois/ an                  |
|--|--|--|
| *  | *  | *  |
| 279,00 €   | 399,00 €   | 729,00 €   |
| fleurs naturelles + entretien<br>photo avant/après | fleurs naturelles + entretien<br>photo avant/après | fleurs naturelles + entretien<br>photo avant/après |

«J'atteste que les informations fournies sont correctes et avoir pris connaissance des Conditions Générales ».

A .....

Le : ...../...../.....

Signature

Conformément aux dispositions légales en vigueur , le client , personne physique , dispose d'un délais de rétraction de 7 jours.

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p><b>I Généralités</b></p> <p>Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent toutes les relations contractuelles entre la société A nos souvenirs sasu, dont le nom commercial est A NOS SOUVENIRS (décrit dans les CGV par le terme de prestataire) et son client, personne physique.</p> <p>Le client déclare être majeur, sain d'esprit, comprendre les termes du contrat, n'être ni sous tutelle ni sous curatelle, et libre de pouvoir conclure un contrat commercial.</p> <p>Le client déclare avoir un intérêt moral à assurer l'entretien et le fleurissement de la sépulture pour laquelle il demande la prestation. Il reconnaît avoir pris connaissance des CGV au moment de la passation de sa commande, et déclare les accepter sans réserve ni restriction. Toute condition contraire non acceptée par le prestataire ne peut lui être opposable. Le prestataire se réserve le droit de se prévaloir ultérieurement des présentes conditions.</p> <p>Les CGV sont mises à disposition du client sur le site internet <a href="http://www.anossouvenirs.com">www.anossouvenirs.com</a> (lien CGV) et sont annexées au bon de commande, comme visé à l'article L.441-6 du Code de Commerce et L.113-3 du Code de la Consommation.</p> <p><b>II Prestations</b></p> <p>Le prestataire propose deux (2) types de prestations : l'entretien avec ou sans fleurissement, le fleurissement (dans des cimetières publics ou privés). Le descriptif de chacune des prestations est disponible sur le site internet <a href="http://www.anossouvenirs.com">www.anossouvenirs.com</a> ou en format papier sur demande. Il est à noter que les photos ne sont pas contractuelles.</p> <p>Le contrat de prestation (bon de commande) signé et remis par le client comprend les éléments nécessaires à l'intervention (lieu précis d'intervention, éléments nécessaires à la localisation de la sépulture, choix des prestations, toute information permettant de répondre à une demande spécifique du client, etc.). Il est demandé au client une autorisation d'intervention sur la sépulture.</p> <p>L'entretien comprend le balayage à sec, le lessivage, le brossage manuel, le rinçage, le nettoyage des ornements se trouvant sur la tombe (dans la limite de dix (10) ornements), l'enlèvement des végétaux fanés ou desséchés, le désherbage dans la limite de 10cm autour de la sépulture.</p> <p>Par sécurité ou site cinéraire est entendue une tombe classique bâtie sur caveau composée d'une semelle et une pierre tombale avec ou sans stèle en granit ou marbre poli. Tout autre entretien sur un autre matériau devra faire l'objet d'une étude complémentaire. Le client s'engage à la commande à préciser que la sépulture dont il demande l'entretien correspond à la description ci-dessus. Les caveaux familiaux (supérieurs à quatre (4) emplacements), les monuments en pierre, les chapelles familiales, les monuments artistiques ou personnalisés feront l'objet d'un devis personnalisé.</p> <p>Le prestataire offre également la possibilité d'une prestation personnalisée dont le caractère unique ne permet pas une tarification publique. Dans ce cas, le client recevra un contrat de prestation personnalisé, comprenant les services et produits spécifiques à sa demande.</p> <p><b>III Commande de prestation</b></p> <p>Toute commande, pour être prise en compte, doit être passée par courrier, courriel ou tout autre moyen permettant de s'assurer de la preuve d'accord du demandeur. L'acceptation de la commande par le prestataire résulte de la confirmation de bonne réception, en accepte les modalités et en confirme les termes par un contrat de prestation (bon de commande) remis au client pour signature.</p> <p>Le contrat est réputé conclu à réception de l'exemplaire dûment renseigné et signé par le client, des CGV dûment renseigné et signé par le client, et d'un règlement correspondant. Le prestataire se réserve le droit de refuser toute commande si celle-ci est incomplète, ne respecte pas les clauses des présentes conditions ou en cas d'antécédents ayant porté litige. L'établissement et l'envoi de la facture suivent ladite acceptation dans les meilleurs délais. Toute modification du fait du client, dans le délai légal décrit dans le chapitre IV, peut faire l'objet d'une facturation complémentaire et déterminer un nouveau délai de réalisation.</p> <p>Les offres présentées par le prestataire dans ses documents commerciaux sont valables un (1) mois à compter de la date d'émission du document. Si une prestation commandée par un client serait indisponible, le prestataire s'engage à l'informer dès connaissance de cette indisponibilité.</p> <p><b>IV Délai d'exécution</b></p> <p>La réalisation de la prestation s'effectuera sur la sépulture selon les indications fournies par le client sur le bon de commande, dans un délai maximum de quinze (15) jours (défini comme date butoir) à compter de la réception par le prestataire du contrat de prestation (bon de commande) et des CGV signés en bonne et due forme, et accompagné du règlement. Ce délai peut être réduit à sept (7) jours ouvrés si le client renonce par écrit au délai de rétractation prévu légalement. Sur demande du client, une prestation à date fixe peut être stipulée dans le contrat. Le prestataire s'engage à réaliser la prestation au plus tôt quatre (4) jours et au plus tard la veille de la date fixée. La prestation ne sera effectuée qu'après réception du paiement par chèque, prélèvement ou virement. En conséquence, les délais applicables sont ceux à la réception du paiement et peuvent être modifiés par rapport à ceux mentionnés dans la signature du bon de commande.</p> <p>Sauf cas de force majeure (événement imprévisible et irréversible comme décrit dans l'article 1148 du Code Civil), grève ou intempérie, si la prestation n'est pas exécutée dans un délai de sept (7) jours après la date butoir, le client peut dénoncer le contrat. La dénonciation du contrat intervient par lettre recommandée avec AR. Le contrat est dans ce cas considéré comme rompu à la réception par le prestataire, de la lettre recommandée avec AR, si la prestation n'a pas été effectuée entre l'envoi et la réception de la dite lettre. Le client possède un délai de soixante (60) jours ouvrés à compter de la date indiquée pour l'exécution de sa prestation. En cas de retard de réalisation, le client est averti par tout moyen de communication possible (courrier, fax, téléphone, email). Il peut à tout moment contacter le service de relations clients pour toute information relative à sa commande. Le prestataire s'engage à mener à bien la prestation décrite dans le contrat signé par le client conformément aux règles de l'art, aux préconisations du métier et de la meilleure manière. Le prestataire a une obligation de moyens et non de résultat.</p> | <p><b>V Réalisation de la prestation</b></p> <p>Les prestations sont exécutées pendant les heures et jours d'ouverture des cimetières. Le client doit s'assurer que la sépulture est libre d'accès et réunit toutes les conditions à la bonne exécution de la prestation. Le prestataire se réserve le droit de refuser l'exécution de la prestation, même payée, si les conditions de sécurité et d'autorisation de bonne réalisation de la prestation ne sont pas remplies. En cas de rupture d'un ou plusieurs produits, le prestataire s'engage à le remplacer par un produit équivalent ou supérieur afin de respecter le délai de réalisation. Le prestataire informe le client de cette modification par rapport au contrat.</p> <p>En cas de sépulture ne permettant pas la réalisation de la prestation d'entretien (dégradation trop importante, sépulture ne respectant pas la description comme décrit au chapitre II des présentes CGV), seul le fleurissement et les éventuelles personnalisations de prestation comme convenus entre les deux parties seront exécutés. Le prestataire informera le client dans les plus brefs délais afin d'envisager une solution adéquate.</p> <p>A compter de la réalisation de la prestation, les risques des produits sont transférés au client.</p> <p>Le client doit vérifier la conformité de la prestation réalisée avec sa commande, ainsi que l'absence de vices apparents. Un dossier de prestation, comprenant des photos prises lors de l'intervention, ainsi qu'un check liste d'intervention, est fourni par papier ou email au client. En application avec l'article 1642 du Code Civil, si aucune réclamation ni réserve ne sont formulées à ce titre par le client dans un délai de six (6) jours à compter de la réalisation de la prestation, lesdits produits ne pourront être repris ni échangés. 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'engage au remplacement des produits livrés par des produits neufs et identiques à la commande. Les frais de reprise et de livraison de nouveaux produits sont à la charge du prestataire.</p> <p><b>VI Obligations du client</b></p> <p>Avant intervention, le client prend connaissance des présentes CGV annexées au contrat de prestation et mise en ligne sur notre site internet <a href="http://www.anossouvenirs.com">www.anossouvenirs.com</a>.</p> <p>Le client s'assure avant la signature du contrat que les services décrits pour la prestation choisie répond à ses attentes en consultant les documents, décrivant les services et produits inclus, disponibles sur notre site internet <a href="http://www.anossouvenirs.com">www.anossouvenirs.com</a> ou sur papier sur demande.</p> <p>Le client s'engage à donner toutes les informations nécessaires à la description ci-dessus. Le client s'engage à l'identification de la sépulture. En conséquence, le prestataire ne peut être tenu responsable de la non exécution de la prestation en cas de lieu d'intervention non trouvé avec les éléments fournis par le client, ou en cas d'erreur avéré sur la description du lieu de la sépulture.</p> <p>Le client s'engage à informer sans délai le prestataire du caractère inapproprié des prestations proposées, notamment lorsque celui-ci correspond à ses besoins. Toute prestation commandée et dont l'exécution a commencé donne lieu à un paiement intégral.</p> <p>Les prix s'entendent pour une sépulture classique avec un nombre d'ornements. Le client autorise le prestataire à trier, enlever, détruire tout élément végétal si le prestataire juge qu'il n'a plus valeur décorative. La durée de vie des compositions végétales fournies par le prestataire étant liée aux conditions climatiques, le prestataire ne pourrait être responsable d'une absence d'entretien entre deux interventions. Le client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle du prestataire et des tiers, notamment en s'abstenant d'utiliser à titre professionnel, tout document résultant de la prestation fournie.</p> <p><b>VII Conditions tarifaires-paiement-défait de paiement-facturation</b></p> <p><b>A) Conditions tarifaires</b></p> <p>Les sommes versées dès signature d'un contrat de prestation sont un acompte conformément à la loi, le contrat étant conclu définitivement. Elles ne peuvent être remboursées sauf accord entre les deux parties.</p> <p>Le prix des prestations commandées sont ceux figurant dans le tarif en vigueur le jour de la commande et disponible sur notre site internet <a href="http://www.anossouvenirs.com">www.anossouvenirs.com</a>. Ces prix sont, à cette date, fermes et définitifs. Les prix sont entendus en Euros et toutes taxes comprises. Le prestataire se réserve le droit de modifier le prix de ses prestations en respectant un préavis de un (1) mois. Toute prestation payée d'avance sera réalisée conformément au contrat.</p> <p><b>B) Paiement</b></p> <p>Le règlement de la commande s'effectue à la signature du contrat, soit par chèque, soit par prélèvement, soit par virement, au nom de A nos souvenirs sasu. Pour les prestations d'abonnement, un prélèvement automatique est proposé au client. Celui-ci devra 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.</p> <p><b>C) Retard ou défaut de paiement</b> En cas de retard ou de défaut de paiement d'une facture à échéance (dans le cadre d'un prélèvement automatique), 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% le mois, tout mois commencé étant dû en entier.</p> <p>En outre, en cas de défaut injustifié de paiement, dans les huit (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 ne puisse être inférieure à 149 Euros) à titre de clause pénale forfaitaire et irréductible conventionnellement admise entre les deux parties, destinées à dédommager le prestataire des frais créés par l'existence d'un dossier de contentieux, sans préjudice à l'application éventuelle de l'article 1244 du Code Civil. Les autres dépenses et frais de justice et d'exécution ne sont pas compris dans ces montants.</p> <p><b>D) Facturation de la prestation</b></p> <p>Le prestataire établit, à chaque règlement, une facture en double exemplaire, dont un exemplaire sera délivré au client. La facture comporte les mentions exigées par les lois en vigueur à la date de la facturation.</p> <p><b>VIII Annulation et rétractation</b></p> <p>Conformément aux dispositions légales en vigueur concernant l'utilisation de commande conclue à distance, tout contrat peut être annulé ou modifié par le client, par écrit adressé au prestataire sept (7) jours après l'acceptation de l'offre par le client. Le client n'aura pas à justifier par motif ni à payer de pénalité pour ne pas annuler dans ce délai de sept (7) jours. Lorsque le délai de sept (7) jours expire un dimanche, jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvré suivant. A compter de ces sept (7) jours, toute commande est déclarée ferme et définitive.</p> | <p>Le client peut exercer, dans le délai décrit précédemment, son droit de rétractation en adressant une lettre à l'adresse suivante : A nos souvenirs sasu, 35 Paul de Demulder, 59100 Roubaix</p> <p>Le délai peut être réduit sur demande du client. Dans ce cas, le délai de rétractation ne peut être exercé lorsque l'exécution de la prestation a commencé, avec l'accord du client, avant la fin du délai de sept (7) jours francs.</p> <p><b>IX Garanties</b></p> <p>Les services sont fournis par le prestataire conformément au contrat de prestation. Le prestataire garantit la fourniture d'un service en adéquation avec les choix exprimés par le client dans le contrat de prestation (bon de commande). Un état de la sépulture, avant et après réalisation de la prestation, est effectué par photographie afin de dégager le prestataire de toute responsabilité quant aux événements ou incidents (dégradation, disparition d'objet, vol, intempérie, etc..) pouvant survenir sur le lieu de la prestation entre deux interventions du prestataire. L'article 1641 du Code Civil sur la garantie de vices cachés ne s'applique pas aux prestations fournies par le prestataire. Aucune demande d'indemnité n'est recevable pour dommages dits indirects au sens usuel de la jurisprudence.</p> <p>Les articles L211-4 à 5, L121-20, L121-22 du Code de la Consommation, 1641, 1642, 1648 du Code Civil visés en annexe et protégeant le client sont applicables. Le client peut adresser toute réclamation à l'adresse suivante : A nos souvenirs sasu, 35 Paul de Demulder, 59100 Roubaix</p> <p><b>X Cession du contrat – Réalisation du contrat par un tiers</b></p> <p>Le prestataire peut céder à un tiers, pour quelque cause et sous quelque forme que ce soit, le contrat ou toute partie des prestations décrites dans le contrat, notamment dans le cadre d'une cession de la société. Le prestataire peut confier à un tiers l'exécution de tout ou partie de ses obligations contractuelles, notamment pour des compétences précises nécessaires lors de l'intervention.</p> <p><b>XI Durée des prestations</b></p> <p>Hors prestation ponctuelle, le contrat entre le prestataire et le client est conclu pour une durée minimale de un (1) an. Il sera reconduit de façon tacite par période de un (1) an, sauf dénonciation au moins trente (30) jours avant la fin de la période en cours par le prestataire ou le client</p> <p><b>XII Modification – Suspension – Résiliation</b></p> <p><b>A) Modification de la formule d'abonnement</b></p> <p>Est appelé abonnement une formule qui comprend plusieurs interventions prévues contractuellement. Le client peut, à tout moment, et sous réserve de respecter un préavis de un (1) mois, modifier sa formule d'abonnement. Il doit en faire la notification par écrit au prestataire.</p> <p><b>B) Suspension de la prestation</b></p> <p>En cas d'inexécution par le client de l'une de ses obligations décrites par les présentes CGV, et notamment de son obligation de payer le prix convenu, le prestataire pourra, après envoi d'une lettre de mise en demeure de respecter les termes des présentes CGV, demeurer sans effet pendant quinze (15) jours à compter de son envoi, suspendre la fourniture sa prestation, sans que celui-ci ne puisse réclamer aucune restitution ou diminution du prix à titre.</p> <p><b>C) Résiliation du contrat</b></p> <p>Le client peut résilier le contrat de prestation sous réserve de respecter un préavis de trente (30) jours. Il doit le notifier au prestataire par courrier recommandé avec AR. Si le client ne respecte pas l'une des obligations des présentes CGV, par sa propre faute ou négligence, le prestataire peut résilier le contrat trente (30) jours après une mise en demeure, adressée par lettre recommandée, de mettre un terme au manquement, non suivi d'effet.</p> <p><b>XIII Information et liberté – Droit d'image</b></p> <p>Les informations personnelles recueillies dans le cadre des relations commerciales sont destinées à la bonne réalisation de la prestation. Conformément, à la loi Informatique et Libertés du 6 Janvier 1978, 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 la concernent. Toute demande concernant ce droit devra se faire par courrier postal à l'adresse suivante :</p> <p>A nos souvenirs sasu, 35 Paul de Demulder, 59100 Roubaix</p> <p>Sauf demande du client, les photos et documents visuels réalisés dans le cadre d'une prestation peuvent être utilisés à des fins commerciales par le prestataire.</p> <p><b>XIV Modification des conditions générales de ventes</b></p> <p>Le prestataire se réserve la possibilité de modifier les présentes CGV en cas de nécessité et de prendre toutes décisions jugées utiles pour l'application et l'interprétation des présentes CGV, sous réserve d'en informer le client individuellement par lettre. Les contrats en cours sont soumis aux CGV modifiées et si nécessaire complétées. La responsabilité du prestataire ne peut être de faite engagées.</p> <p><b>XV Divisibilité des conditions générales de vente</b></p> <p>Si pour une raison, une des présentes CGV devait être déclarée inapplicable, cette inapplicabilité n'affecterait pas l'application des autres dispositions des CGV, celle jugée inapplicable étant alors remplacée par la disposition la plus proche possible.</p> <p><b>XVI Litiges, droit et juridiction applicables</b></p> <p>Les contrats entre le prestataire et le client, régis par les présentes CGV, sont soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation étatique. Seule la version française des CGV fera foi. En cas de désaccord sur l'application ou l'interprétation des CGV, et à défaut d'un accord trouvé à l'amiable, tout litige relatif à la mise en place, l'exécution ou la rupture d'un contrat sera soumis à la compétence du TGI de Lille</p> |
|--|---|---|