

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – Aurianne Degrave

Article 1 : Dispositions générales

Les présentes conditions générales définissent, sans préjudice de l'application de conditions particulières, les droits et les obligations respectives d'Aurianne Degrave (ci-après « **le prestataire** ») et de son/ses client(s) (ci-après « **le client** ») à l'occasion de tout accord conclu par le prestataire dont le siège social est situé Avenue Bel Air 23 à 1428 Lillois et référencé à la BCE sous le numéro d'entreprise 0688-768-987.

En acceptant l'offre, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes conditions générales, les avoir comprises et les avoir acceptées. Seules les dérogations, faisant l'objet d'un accord écrit exprès, peuvent modifier l'application des présentes conditions générales. Il est convenu que les dispositions particulières acceptées expressément prennent sur les générales, en cas de discordance. Par ailleurs, il est expressément convenu qu'en cas de contrariété entre les conditions générales du client seules ces dernières prévaudront.

Article 2 : validité des offres

Sauf stipulation contraire et écrites, le délai de validité des offres est de 14 jours à dater de leur émissions (date d'envoi). Une fois passé ce délai, le prestataire se réserve le droit de modifier ses prix sans préavis.

Toute offre acceptée par écrit (peu importe le support de communication utilisé) ou à l'oral (par téléphone, vidéo-conférence ou appel téléphonique) sera considérée comme acceptée par le client et vaut pour acceptation des CGV.

En aucun cas, le client ne peut considérer que l'envoi d'une offre vaut pour réservation de la date de prestation.

La date de prestation est réservée au client après paiement de l'acompte de réservation de date. Le premier acompte qui réserve la date est équivalent à 50% du montant total.

Les prestations de services comprennent exclusivement les prestations telles que décrites dans l'offre et, le cas échéant, les modifications et addenda expressément convenus entre les parties à une date ultérieure. Le client est d'ores et déjà informé que toute modification doit être acceptée expressément par écrit par le prestataire et que celle-ci est susceptible d'entraîner un surcoût. Dans ce cas, le client en sera informé par mail.

Article 3 : Droit de rétractation et annulation par le client

Le client agissant à des fins non professionnelles dispose d'un délai de 14 jours calendrier pour se rétracter de sa confirmation, si celui-ci a été réalisé hors établissement ou à distance, sans avoir à motiver sa décision. La confirmation de prestation prend cours à dater de l'acceptation de l'offre. Dans ce cas, le client doit en avertir l'entreprise de manière non ambiguë soit par mail à l'adresse suivante : info@ceremoniesfuneraires.be, soit par courrier adressé au siège social Avenue Bel Air 23 à 1428 Lillois.

En application de l'article VI.53 du Code de droit économique, le client agissant à des fins privées ne bénéficie cependant pas du droit de rétractation pour les prestations de service ayant déjà débutés avec son accord.

Le caractère « *urgent* » des prestations proposées, à savoir l'organisation de cérémonies funéraires, implique, dans la plupart des cas, que la prestation de service commence avant la fin du délai de rétractation.

Dans le cadre des prestations de services proposées par le prestataire, le premier rendez-vous de préparation fait intégralement partie de la prestation de service. Une fois ce premier rendez-vous organisé, il n'est donc plus possible de disposer du droit de rétractation, la prestation de service ayant déjà débutée.

Le client peut, à tout moment, mettre fin de manière anticipative au contrat. Dans ce cas, le client est conscient qu'aucun acompte(s) ne lui sera remboursé(s) et qu'une indemnité forfaitaire fixée à 30% du montant restant dû à titre de manque à gagner sera portée en compte au client.

Dans le cas où l'annulation survient 15 jours (ou moins) avant la date fixée de l'événement, le montant total restant dû sera porté en compte du client.

Dans le cas où le prestataire devait mettre fin au contrat de manière anticipative, il sera redevable d'une indemnité équivalente à 30% au client ainsi que le remboursement des acomptes versés.

Le prestataire s'engage à mettre tout en œuvre pour éviter une annulation complète et vous proposer une alternative tel que coaching, remplacement de l'officiante, écriture de la cérémonie etc.

Dans le cas où une alternative est proposée par le prestataire et acceptée par le client, le prestataire n'est plus redevable du paiement de l'indemnité forfaitaire et du remboursement des acomptes. Un accord financier sera trouvé par les deux parties en fonction de la charge de travail lié au choix de l'alternative. Le montant du nouvel accord ne pourra dépasser le montant total prévu initialement. Les acomptes déjà versés seront déduits du nouveau montant total.

Article 4 : Force majeure

Dans l'hypothèse où le contrat ne pourrait pas être exécuté, de manière temporaire ou définitive, malgré toute la diligence requise par les parties pour des raisons imprévisibles et indépendantes de leurs volontés, les principes relatifs à la force majeure trouveront à s'appliquer dans le respect de l'équilibre contractuel. Chaque partie veillera dans ce cas à prendre en considération les intérêts de l'autre partie.

Par cas de force majeure, il faut entendre : grèves, lock-out, intempéries, tempêtes, incendies, inondations, guerres, bugs ou virus informatiques, incidents d'ordre technique, pénurie de main-d'œuvre, maladie, épidémie, insécurité, etc. (liste non exhaustive).

Article 5 : Prix

Les prix fixés et communiqués au client s'entendent en euros, toutes taxes comprises.

Une fois le devis signé, le prix est fixe. Aucune augmentation de prix ne pourra être pris en considération. Excepté en cas de modification du taux de TVA applicable à la prestation et qui intervient entre la signature du devis et la date de fin de prestation.

Un premier acompte de 50% du montant total est demandé au moment de l'acceptation de l'offre (acceptation de l'offre ou du devis, signature du contrat, etc.)

Ce premier acompte garanti au client la réservation de la date de prestation. Cet acompte doit toujours être considéré comme restant acquis au prestataire, excepté en cas de rétractation du client conformément à l'article 3 des présentes conditions générales.

Le solde du montant total de la commande devra être versé au plus tard le jour de la dernière prestation (généralement la date de l'enterrement).

Article 6 : Facturation

Le client accepte de recevoir les factures par voie électronique, sauf stipulation écrite en sens contraire.

Les factures sont payables au plus tard à date d'échéance mentionnée sur ceux-ci.

Les paiements effectués après ce délai portent de plein droit et sans mise en demeure un intérêt conventionnel de 8% ainsi qu'une indemnité forfaitaire et irréductible de 10% du montant facturé, avec un minimum de 40,- € à titre de dommages et intérêts.

Toute contestation relative à une facture devra parvenir par écrit, dans les huit jours francs de son envoi. Une fois passé ce délai, la facture sera présumée acceptée par le client.

Article 7 : Obligation des parties

Les parties veilleront chacune à leur intérêts réciproques et agiront loyalement et de bonne foi. Le prestataire contracte une obligation de moyen. C'est-à-dire que le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires et dont il dispose pour réaliser les objectifs et prestations de services prévus au contrat.

Le prestataire peut demander l'intervention du client pour la bonne exécution de son travail. Le client s'engage à répondre aux questions qui lui seraient posées et à faire de son côté le travail nécessaire à la bonne préparation de l'exécution du contrat. Le client recevra les informations et les rappels en temps et heure sur les obligations qu'il aura à exécuter pour que le prestataire puisse effectuer son travail correctement. Ces obligations seront données oralement ou par écrit. Si le client n'accomplit pas ses obligations dans les temps et que cela a des répercussions sur le travail du prestataire, aucune poursuite ne pourra être engagée à son encontre.

Article 8 : Assurance

Le client est responsable de sa propre personne et des personnes mineures qui l'accompagnent lors de l'évènement. A cette fin, le client est tenu de prendre toutes les dispositions nécessaires en matière d'assurance pour couvrir les éventuels dommages, directs ou indirects, découlant de son propre fait ou de celui des personnes l'accompagnant.

Le prestataire est lui-même assurée pour son activité professionnelle. Il ne sera néanmoins tenu que des dommages résultant de sa faute lourde ou de son dol ainsi que de celle de ses préposés.

Article 9 : Propriété intellectuelle et protection des données

Sauf demande explicite, le client accepte que le prestataire puisse faire figurer parmi ses références les prestations accomplies dans le cadre du présent contrat et en accepte la diffusion sous forme de photos, vidéos, reportages, témoignages, etc.

Le prestataire conserve tous les droits de propriété intellectuelle, en leurs avantages et profits, relatifs à toutes les prestations intellectuelles effectuées même si celles-ci entrent dans le cadre de l'exécution du contrat commandé par le client.

Tous les documents remis au client lors des différents échanges restent la propriété intellectuelle du prestataire. Toute reproduction, même partielle, distribution ou exploitation de ces éléments est soumise à l'accord préalable et écrit du prestataire. A défaut, celle-ci est strictement interdite et fera l'objet de poursuites devant les juridictions pénales, civiles et/ou commerciales compétentes.

Article 10 : Clause salvatrice/ Nullité d'une clause/Nullité partielle

L'invalidité, la non-applicabilité ou l'illégalité d'une des clauses prévues dans l'un des accords convenus entre parties (conditions spécifiques et générales ou autres conventions), n'entraîne aucunement l'invalidité ou la nullité des autres dispositions au contrat. L'ensemble des clauses reste intégralement valable.

Le cas échéant, les parties négocieront afin de convenir d'une ou plusieurs dispositions qui permettraient d'atteindre, dans la mesure du possible, l'objectif poursuivi par la ou les clauses frappées de nullité.

Par ailleurs, le fait que le prestataire ne se prévale pas à un moment donné de l'une des clauses des présentes conditions générales ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement d'une desdites clauses.

Article 11 : Litiges

Sauf poursuites en paiement, les parties s'engagent à tenter de résoudre par voie de médiation ou de conciliation tout litige relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention.

Celle-ci débutera au plus tard le 15ème jour franc qui suit la demande de médiation ou de conciliation notifiée par l'une des parties à l'autre partie. Sauf accord exprès des parties en sens contraire, la durée de la médiation ou de la conciliation ne peut excéder 30 jours francs. Une fois passé ce délai, les parties seront à nouveau libres d'introduire leur litige devant les cours et tribunaux.

Sauf disposition impérative ou d'ordre public en sens contraire venant supplanter la présente clause, en cas de contestation entre parties ou de poursuites en paiement, sont seuls compétents les tribunaux du lieu d'exécution du contrat.

Le droit applicable est le droit belge, en langue française.

Les parties acceptent, dans le cadre de leurs relations, les moyens de preuve électroniques (à titre exemplatif : l'email, les backups informatiques, ...).

Article 12 : Protection de la vie privée

Le client est informé que les données personnelles collectées et traitées en rapport avec le contrat (document support de l'offre ou convention) sont strictement confidentielles. Ces données sont recueillies et collectées à des fins comptables et de bonne gestion du contrat ainsi que de son dossier dans le cadre de la fourniture de biens et/ou de services. Ces données pourront être partagées à d'autres prestataires professionnels pour la bonne exécution du contrat, sur accord préalable du client. Le client est informé que s'il ne nous fournit pas les données exactes, cela peut dans certains cas entraver le bon déroulement du processus d'exécution du contrat. Si les données nous ont été fournies de manière incorrectes ou inexactes, nous ne pouvons en aucun cas en être tenus responsables. Ces données seront conservées pendant une durée de 7 ans. Une fois arrivées au terme du délai, les données comptables et/ou légales sont archivées et les autres données sont effacées.

Conformément au règlement 2016/679 du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données ainsi que conformément à la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel , le client dispose d'un droit d'accès aux données, d'un droit de rectification ou d'effacement de celles-ci. Le client dispose également du droit de demander une limitation quant au traitement de ses données personnelles, de s'opposer au traitement de ses données ainsi que du droit à la portabilité de ses données.

Il peut également s'opposer à tout moment à ce que ces données soient utilisées à des fins étrangères à celles de la bonne gestion de son dossier, le cas échéant.