

SERENITE PREVOYANCES PLUS
20 Rue de la République – Local 9009
97400 Saint Denis
0692 94-16-17

Date de mise à jour : 18 Mars 2019

I – GENERALITE

Les présentes conditions générales s'appliquent de plein droit à toutes prestations de services et de nos abonnements concernant le NETTOYAGE DE TOMBES, FLEURISSEMENT DE SEPULTURES et MEMORIAL PERSONNEL « www.e-volontes.com » commercialisées par la société SERENITE PREVOYANCE PLUS (dénommée ci-après « le SERENITE PREVOYANCE PLUS »). Le client déclare être majeur et en mesure de conclure un contrat commercial. Il déclare par ailleurs adhérer à ces conditions sans restriction ni réserve dès qu'il s'adresse au SERENITE PREVOYANCE PLUS pour une prestation de services ou l'achat de produits.

Ces conditions générales sont annexées au contrat de prestation ou à valider avant toute commande en ligne et ont été mises à la disposition du client, comme visé à l'article L. 441-6 du Code de Commerce, L. 113-3 et s du Code de la Consommation. Il est également possible de les consulter à partir du site internet www.e-volontes.com en cliquant sur le lien « CGV ».

II – COMMANDE – CONTRAT DE PRESTATION

Toute commande, pour être prise en compte, doit être passée par téléphone (0692 94 16 17 – prix d'un appel local), courrier, courriel ou directement sur notre site internet www.e-volontes.com L'acceptation de la commande par le SERENITE PREVOYANCE PLUS 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 SERENITE PREVOYANCE PLUS 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 SERENITE PREVOYANCE PLUS dans ses documents commerciaux sont valables pendant une durée d'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 SERENITE PREVOYANCE PLUS **s'engage à l'informer dès connaissance** de cette indisponibilité. La mise en place d'option éventuelle commandée par le CLIENT ne pourra se faire que dans le cadre d'une intervention d'entretien prévue au contrat.

Le SERENITE PREVOYANCE PLUS 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.

Toute commande figurant sur le site internet www.e-volontes.com suppose l'adhésion aux présentes Conditions Générales. Toute confirmation de commande entraîne l'adhésion pleine et entière du client aux présentes conditions générales de ventes, sans exception, ni réserve.

Le client déclare que l'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction.

La confirmation de commande vaudra signature et acceptation des opérations effectuées. Un récapitulatif des informations de commande sera communiqué via l'adresse E-mail de confirmation de la commande.

III – SERVICES

III.1 – Services principaux

Le SERENITE PREVOYANCE PLUS offre au public un service d'entretien, de fleurissement et d'aménagement des espaces de recueillement (tombes, caveaux, lieu symbolique, etc.). Le cas échéant : cette offre de service est limitée au territoire de la Réunion département 974. Le descriptif personnalisé (lieu précis d'intervention, choix des prestations, etc.) est indispensable pour le SERENITE PREVOYANCE PLUS 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. Pour des sépultures non standards, 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 en terre fournie par le SERENITE PREVOYANCE PLUS ; cette coupe servira pour toutes les interventions du contrat (une coupe par an). En cas de disparitions répétées de la coupe en terre, le SERENITE PREVOYANCE PLUS se réserve le droit de facturer un surplus de coupe en terre. En cas de présence d'une jardinière intégrée à la sépulture, la composition de plante pourra être replantée sans supplément à la demande du CLIENT.

III.2 – Services complémentaires

Le SERENITE PREVOYANCE PLUS offre également un service optionnel de vente de fournitures et accessoires utiles à sa prestation principale qui permettra au client de personnaliser son produit ou service.

IV – REALISATION DE LA PRESTATION – DELAI D'EXECUTION

La réalisation des services s'effectuera aux coordonnées fournies par le client et aux dates indiquées sur le contrat de prestation, sous réserve de bonne réception par le SERENITE PREVOYANCE PLUS du 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 SERENITE PREVOYANCE PLUS s'engage à mettre tout en œuvre pour réaliser la prestation dans la semaine précédant la date fixée par le CLIENT.

En cas de paiement par chèque, la prestation ne sera traitée qu'à réception du chèque. De fait, les délais applicables dans ce cas sont ceux au jour de réception du chèque et peuvent donc être modifiés par rapport à ceux mentionnés lors 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.

La participation aux frais de traitement et de livraison est incluse dans le prix de la prestation. 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 SERENITE PREVOYANCE PLUS 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 SERENITE PREVOYANCE PLUS 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 SERENITE PREVOYANCE PLUS. 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 SERENITE PREVOYANCE PLUS 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 indicatif (photos non contractuelles) et peuvent changer en fonction des régions et des disponibilités.

Le délai de réalisation indiqué est de plein droit suspendu par tout événement indépendant du contrôle du SERENITE PREVOYANCE PLUS (intempéries, grève, cas de force majeure, circulation alternée, etc.) et ayant pour conséquence de retarder la réalisation.

La responsabilité du SERENITE PREVOYANCE PLUS ne pourra pas être mise en œuvre si la non-réalisation, le retard, ou la réalisation partielle de l'une de ses obligations découle d'une intempérie (neige, gel), d'une grève d'une circulation alternée 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 SERENITE PREVOYANCE

PLUS. En cas de ventes successives, faute de paiement d'une échéance, les autres prestations peuvent être suspendues jusqu'à ce que paiement intervienne du solde dû.

Le SERENITE PREVOYANCE PLUS 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.

En cas d'emplacement très fortement dégradé ne permettant pas la réalisation complète de la prestation, seul le fleurissement et la dépose d'accessoires éventuels seront réalisés. Le SERENITE PREVOYANCE PLUS 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 aux produits commandés et l'absence de vice apparent. Une photo prise avant et après chaque prestation est envoyée ou tenue à disposition du client. **Le bilan photo est envoyé au plus tard 1 semaine après chaque date d'intervention prévue au contrat.**

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 réception du bilan photo, 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 SERENITE PREVOYANCE PLUS à trier, enlever ou détruire tout élément végétal dès lors que leur rôle décoratif n'est plus satisfaisant.

Les frais occasionnés par la reprise et la livraison des nouveaux produits sont à la charge exclusive du SERENITE PREVOYANCE PLUS. 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 SERENITE PREVOYANCE PLUS est directement liée aux conditions climatiques du moment; les compositions de fleurs et bouquets n'étant arrosées qu'à la prochaine intervention du SERENITE PREVOYANCE PLUS.

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.e-volontes.com). 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.

Le client doit informer sans délai le SERENITE PREVOYANCE PLUS 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 SERENITE PREVOYANCE PLUS 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 SERENITE PREVOYANCE PLUS tous les éléments utiles à la bonne localisation de la sépulture concernée dans le cimetière (Nom, prénom et année de décès du défunt ; plan, numéro de concession, allée, rang, etc...)

VI – CONDITIONS FINANCIERES – PRIX – PAIEMENT – DEFAUT DE PAIEMENT

Les sommes versées dès signature d'un contrat de prestation sont un ACOMPTE conformément à la Loi, le contrat étant conclu définitivement.

VI.1 – Prix : 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 s'entend pour l'entretien, le fleurissement et les photos d'une sépulture classique avec un nombre maximum de 4 plaques ou ornements, concernant la mémoire virtuelle chaque client dispose 1 giga-octet qui lui est garantie. Au-delà, SERENITE PREVOYANCE PLUS se réserve le droit de facturer avec l'accord du client un surplus tarifaire selon les conditions en vigueur.

Les prix des services sont entendus en euros et toutes taxes comprises (TTC). SERENITE PREVOYANCE PLUS 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.

VI.2 – Modalités de paiement : Le règlement de la commande s'effectuera à la signature du contrat soit par chèque, par prélèvement, par CB, par virement au nom de la société SERENITE PREVOYANCE PLUS. 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 SERENITE PREVOYANCE PLUS ne peuvent être suspendus, ni faire l'objet d'une quelconque réduction ou compensation sans accord écrit de la part du SERENITE PREVOYANCE PLUS. Tout paiement qui est fait au SERENITE PREVOYANCE PLUS s'impute sur les sommes dues quelle que soit la cause, en commençant par celles dont l'exigibilité est la plus ancienne.

VI.3 – 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 SERENITE PREVOYANCES PLUS 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.

VI.4 –Facturation : Le SERENITE PREVOYANCE PLUS établit une facture annuelle dont un exemplaire sera remis au CLIENT. 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

Article L221-18 du Code de la consommation :

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision

Lorsque la commande est conclue par l'utilisation d'une ou plusieurs techniques de communication à distance, le client dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

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 ou lors de l'achat en ligne sur le site de la prestation concernant l'entretien des tombes, le fleurissement des tombes et le service de la mémoire virtuelle. Le droit de rétractation peut être exercé lorsque l'exécution de la fourniture de services a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de quatorze 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 : – SERENITE PREVOYANCE PLUS – 20 Rue de la République – Local 9009 – 97400 SAINT DENIS. Un e mail à l'adresse sereniteconseilplus@gmail.com en indiquant les informations du contrat (numéro contrat, nom, etc).

– **réclamations – service après-vente** : Le client peut adresser toute réclamation à la société aux coordonnées suivantes : – SERENITE PREVOYANCE PLUS – 20 rue de la République – Local 9009 – 97400 Saint Denis / mail : sereniteconseilplus@gmail.com

VIII – GARANTIES

Les services sont fournis par SERENITE PREVOYANCE PLUS conformément au contrat de prestation. SERENITE PREVOYANCE PLUS 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 SERENITE PREVOYANCE PLUS 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 de SERENITE PREVOYANCE PLUS. 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.

IX – DUREE

Le contrat est conclu pour la durée minimale d'un (1) an. Il sera ensuite reconduit tacitement par périodes d'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

X.1 – Modification de la prestation : Le client peut à tout instant, sous réserve de respecter un préavis d'un mois, modifier sa formule d'abonnement. Il doit pour cela en faire la demande par téléphone, courrier, courriel permettant au SERENITE PREVOYANCE PLUS de s'assurer de la preuve de l'accord du demandeur.

X.2 – 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, SERENITE PREVOYANCE PLUS 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.

X.3 – 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 à SERENITE PREVOYANCE PLUS 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, SERENITE PREVOYANCE PLUS 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 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments du site www.evolontes.com sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de la société SERENITE PREVOYANCE PLUS . 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 expresse de la société SERENITE PREVOYANCE PLUS .

XII – ARCHIVAGE & PREUVE

SERENITE PREVOYANCE PLUS archivera les bons de commandes 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 SERENITE PREVOYANCE PLUS seront considérés par toutes les parties concernées comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

XIII – CESSION ET SOUS-TRAITANCE

Le SERENITE PREVOYANCE PLUS peut céder à un tiers à quelque titre, pour quelque cause et sous quelque forme que ce soit, le contrat ou l'un des droits et/ou obligations de celui-ci, notamment dans le cadre d'une cession de son fonds de commerce ou d'entreprise.

XIV – 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 de SERENITE PREVOYANCE PLUS.

XV – MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES

SERENITE PREVOYANCE PLUS 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 de SERENITE PREVOYANCE PLUS ne peut en aucun cas être engagée

XVI – DROIT APPLICABLE – LANGUE DU CONTRAT

Les contrats entre SERENITE PREVOYANCE PLUS 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, la société SERENITE PREVOYANCE PLUS est adhérent à la **Chambre Professionnelle de la Médiation et de la Négociation situé au 16 cours Xavier Arnozan, 33000 Bordeaux, France-Téléphone [0556929747](tel:0556929747) - web@cpmn.fr**

Jérôme Messinguiral - Coordonnateur technique médiation de la consommation messinguiral@cpmn.fr et avec lequel le consommateur peut à tout moment contacter en cas litige afin de trouver un accord amiable.

À défaut d'aucun accord tout litige sera soumis au tribunal compétant de SAINT DENIS DE LA REUNION.

XVII : Acceptation du client

En cliquant sur le bouton "Valider"– Commande avec obligation de paiement", le Client déclare accepter la commande et l'intégralité des présentes conditions générales de vente. Les données enregistrées par e-volontes.com pourront constituer une preuve des opérations et des transactions financières effectuées par le client.

XVIII : La Règlement Général sur la Protection des Données

Le Règlement Général sur la Protection des Données, ou "RGPD", est applicable à compter du 25 mai 2018. Ce nouveau règlement européen accorde à toute personne de nouveaux droits relatifs au traitement de leurs données personnelles et implique des changements dans la manière dont nous collectons, sauvegardons et partageons vos données.

Dans le souci de se conformer aux derniers changements apportés à la loi sur la protection des données et dans le cadre de notre engagement à la transparence, nous avons mis à jour la politique de confidentialité, les CGV et le CGU sur notre site Web.