

CGV – PRESTATIONS DE MARBRERIE FUNÉRAIRE

Version en vigueur au [1/1/2026]

SOMMAIRE

PRÉAMBULE	Erreur ! Signet non défini.
SOMMAIRE	1
TITRE I - PROCESSUS CONTRACTUEL : INFORMATION, DEVIS, COMMANDE	1
Article 1 – Information précontractuelle	1
Article 2 – Devis	1
Article 3 – Commande	2
TITRE II – NATURE DES PRESTATIONS	2
Article 4 – Prestations de marbrerie funéraire.....	2
Article 5 – Matériaux, caractéristiques et conformité.....	3
Article 6 – Travaux sur monuments existants	3
Article 7 – Prestations complémentaires	4
TITRE III – CONDITIONS FINANCIÈRES.....	4
Article 8 – Prix, TVA et facturation	4
Article 9 – Débours (frais avancés).....	4
Article 10 – Acompte, paiement et modalités financières	4
Article 11 – Propriété des ouvrages jusqu’au paiement intégral (Réserve de propriété).....	5
TITRE IV – EXÉCUTION DES TRAVAUX DE MARBRERIE	5
Article 12 – Délais d’exécution.....	5
Article 13 – Sous-traitance	6
Article 14 – Obligations du Client.....	6
TITRE V – RESPONSABILITÉ, GARANTIES & RÉGLEMENTATION.....	7
Article 15 – Responsabilité du prestataire	7
Article 16 – Garanties.....	8
Article 17 – Force majeure.....	11
Article 18 – Assurance.....	12
TITRE VI – PROTECTION DES DONNÉES.....	12
Article 19 – Données personnelles.....	12
TITRE VII – RÈGLEMENT DES LITIGES.....	12
Article 20 – Réclamations	12
Article 21 – Médiation de la consommation	13
Article 22 – Droit applicable et juridiction compétente	14
TITRE VIII – DISPOSITIONS DIVERSES	14
Article 23 – Dispositions diverses.....	14

TITRE I - PROCESSUS CONTRACTUEL : INFORMATION, DEVIS, COMMANDE

Article 1 – Information précontractuelle

L’Entreprise met à disposition du Client :

- une **documentation descriptive** des prestations de marbrerie proposées,
- un **catalogue** des monuments, accessoires et finitions disponibles,
- les **tarifs TTC** applicables,
- les **conditions d’intervention en cimetière**, notamment les exigences imposées par la commune (accès, horaires, autorisations, sécurité, règles de montage).

Le Client est informé que certains travaux de marbrerie nécessitent :

- une **autorisation municipale préalable**,
- la vérification de son **droit d’usage** ou de son **titre de concession**,
- le respect des règlements spécifiques du cimetière concerné.

Article 2 – Devis

Toute prestation de marbrerie fait l’objet d’un **devis écrit**, daté, détaillé et gratuit, qui précise notamment :

- la description des travaux à réaliser,
- le modèle, les matériaux et dimensions des éléments commandés,

- les finitions (polissage, gravure, dorure, etc.),
- les travaux annexes éventuels (nettoyage, démontage, réfection),
- les débours éventuels (droits municipaux, taxes, autorisations),
- le prix total TTC et la durée de validité.

Le devis accepté et signé par le Client vaut :

- **commande ferme** ;
- **accord sur le prix** ;
- **validation technique** des travaux projetés.

Aucun travail ne sera entrepris sans validation écrite du devis.

Article 3 – Commande

La commande est définitive à compter de :

- la signature du devis,
- et, le cas échéant, du versement de l'acompte prévu de 50% à la commande.

Le Client s'engage à fournir :

- les documents permettant d'établir l'autorisation municipale,
- les informations relatives à la concession ou au droit d'usage,
- tout document nécessaire à l'exactitude des inscriptions (ex. texte des gravures).

En cas d'informations manquantes ou erronées, l'Entreprise peut reporter l'exécution des travaux.

TITRE II – NATURE DES PRESTATIONS

Article 4 – Prestations de marbrerie funéraire

4.1. **Champ des prestations**

Les prestations de marbrerie funéraire fournies par l'Entreprise comprennent notamment :

- **la création** de monuments funéraires ou cinéraires : stèles, dalles, tombales, entourages, pierres tombales, socles, columbariums, jardinières, etc. ;
- **la fabrication** d'éléments en pierre, granit, marbre, composite, verre, bois et fer ou tout autre matériau conforme aux normes funéraires ;
- **la pose** et l'installation des monuments et accessoires ;
- **la gravure, dorure, peinture ou réalisation d'inscriptions personnalisées** ;
- **la rénovation, réfection, polissage, nettoyage, reprise d'étanchéité, remise en état** de monuments existants ;
- **la réparation** ou le remplacement d'éléments dégradés (plaque, stèle, dalle, entourage, ornements, socle, vase, etc.).

Ces prestations peuvent être réalisées :

- au sein de l'atelier de l'Entreprise,
- ou directement dans le cimetière, sous réserve du respect des règles municipales.

4.2. **Prestations soumises à autorisation municipale**

Pour toute intervention en cimetière, certaines prestations requièrent impérativement une **autorisation écrite préalable** de la mairie, notamment :

- création ou pose d'un monument funéraire ou cinéraire,
- modification ou déplacement d'un monument existant,
- installation d'un élément fixe (stèle, socle, dalle, jardinière intégrée),
- gravure ou reprise sur place nécessitant un accès technique,
- travaux nécessitant l'occupation temporaire du domaine public funéraire.

Le Client est informé que :

- les mairies imposent des **délais propres d'instruction**,
- l'Entreprise ne peut commencer les travaux **avant obtention de l'autorisation**,
- l'absence d'autorisation engage **exclusivement la responsabilité du Client**.

4.3. **Contraintes techniques et matérielles**

Les prestations peuvent être soumises à des contraintes inhérentes à :

- la nature du terrain (instabilité, affaissement, saturation, humidité) ;
- les conditions météorologiques (gel, pluie, vent fort) ;
- les règles d'accès du cimetière (horaires, fermeture au public, restrictions temporaires) ;
- la présence d'autres monuments limitant l'accès ou l'usage de matériel.

Dans ces cas :

- l'Entreprise peut ajuster les dates ou modalités d'intervention ;
- ces ajustements ne constituent pas un manquement contractuel.

4.4. Prestations exclues

Ne relèvent pas des présentes CGV :

- les opérations funéraires réglementées (inhumation, article R2213-40 du CGTC, transport funéraire, crémation, cérémonie) ;
- les travaux dépendant exclusivement des pouvoirs publics (creusement de fosse, ouverture de caveau par agents municipaux, etc.) sauf si expressément autorisés dans la commune et confiés à un marbrier ;
- les interventions sur un monument non conforme, instable ou dangereux sans remise aux normes préalable.

Article 5 – Matériaux, caractéristiques et conformité

5.1. Choix des matériaux

Les matériaux utilisés (granit, marbre, pierre, composites, accessoires, verre, bois et fer) :

- répondent aux normes professionnelles applicables,
- sont conformes aux usages funéraires,
- peuvent présenter des variations naturelles (veinage, teinte, grain), inhérentes aux matériaux.

Ces variations ne constituent pas un défaut.

5.2. Tolérances de fabrication

Les ouvrages en pierre, marbre ou granit, composites, verre et bois notamment sont soumis aux tolérances admises dans le secteur :

- variations dimensionnelles mineures,
- différences légères de teinte,
- tolérances d'usinage usuelles.

5.3. Conformité des travaux

Les travaux sont réalisés conformément :

- aux règles de l'art,
- aux spécifications mentionnées dans le devis,
- au règlement du cimetière concerné.

Toute modification technique imposée par la commune ou par des impératifs de sécurité sera :

- expliquée au Client,
- intégrée par avenant lorsque cela a une incidence sur le prix.

Article 6 – Travaux sur monuments existants

6.1. Diagnostic préalable

Avant toute intervention sur un monument existant, l'Entreprise peut procéder à :

- un **diagnostic du monument**,
- une analyse de son **état structurel** (affaissement, fissure, scellés, joints, stabilité).

Si le monument s'avère instable ou dangereux, l'Entreprise :

- peut refuser l'intervention,
- peut imposer une **remise en sécurité préalable**,
- ou conditionner l'intervention à des travaux additionnels.

6.2. Limites liées à l'ancienneté du monument

L'ancienneté d'un monument peut entraîner :

- fragilité structurelle,
- usure des scellés,
- fragilité des plaques existantes,
- instabilité liée au terrain.

L'Entreprise ne saurait être tenue responsable :

- des dégradations imputables à l'usure naturelle,
- des contraintes ou fragilités non révélables visuellement,
- des conséquences de travaux réalisés antérieurement par des tiers.

6.3. Gravure sur monument existant

Les travaux de gravure sur monument existant nécessitent :

- un accès suffisant au monument,
- la compatibilité du matériau avec les techniques de gravure.

L'Entreprise peut refuser une gravure lorsque :

- le matériau ne permet pas une finition conforme aux normes,
- l'état du monument rend l'intervention dangereuse ou techniquement inviable.

Article 7 – Prestations complémentaires

Peuvent être proposées, selon devis, des prestations complémentaires :

- nettoyage et entretien ponctuel ou régulier,
- remise en état des joints et scellés,
- redressement ou stabilisation d'un monument,
- remplacement d'accessoires ou d'ornements,
- réparation de gravures existantes.

Ces prestations ne sont réalisées qu'après signature d'un avenant ou d'un devis spécifique.

TITRE III – CONDITIONS FINANCIÈRES

Article 8 – Prix, TVA et facturation

8.1. Principe de transparence tarifaire

Les prix sont exprimés en euros TTC, conformément :

- au devis remis au Client,
- au taux de TVA applicable aux travaux de marbrerie (taux normal de 20 % sauf exceptions légales).

Aucun prix ne peut être facturé :

- s'il ne figure pas au devis signé,
- ou s'il n'a pas fait l'objet d'un avenant.

8.2. Révision des prix

Les prix du devis :

- sont garantis pendant sa durée de validité,
- peuvent être révisés en cas de modification des travaux demandés,
- ne peuvent être modifiés sans accord exprès du Client.

Article 9 – Débours (frais avancés)

Les débours correspondent aux **sommes avancées pour le compte du Client** auprès de tiers, notamment :

- droits municipaux pour autorisations de travaux,
- frais administratifs de délivrance d'autorisations.

Conformément aux règles applicables :

- les débours sont refacturés **pour leur montant exact**,
- **aucune majoration**, commission ou marge ne peut être appliquée.

Les justificatifs des débours peuvent être fournis au Client sur simple demande.

Article 10 – Acompte, paiement et modalités financières

10.1. Acompte à la commande

Lors de la signature du devis, l'Entreprise demande le versement d'un **acompte de 50%**.

Cet acompte :

- confirme la commande,
- permet la réservation des matériaux,
- déclenche la fabrication ou la planification des travaux.

10.2. Moyens de paiement acceptés

Le paiement peut être effectué :

- par **carte bancaire**,
- par **virement**,
- par **chèque**,
- par **espèces** (dans les limites légales applicables),
- le cas échéant via un organisme tiers (ex. financement funéraire, aide communale) sous réserve d'accord préalable.

10.3. Paiement du solde

Le solde du prix est :

- exigible selon les modalités indiquées dans le devis,
- payable avant ou après les travaux selon leur nature (ex. ouvrages sur mesure nécessitant approvisionnement préalable),
- obligatoirement dû à la date portée sur la facture.

Pour les monuments sur mesure ou les travaux d'importance :

- un **échelonnement** peut être prévu,
- ou un **paiement intégral avant pose**, selon la politique tarifaire de l'Entreprise.

10.4. Retard de paiement

En cas de retard de paiement l'Entreprise peut appliquer des **intérêts de retard** au taux légal applicable aux consommateurs. En cas de non-paiement persistant après relances, l'Entreprise peut engager les procédures de recouvrement nécessaires. L'Entreprise peut refuser toute nouvelle prestation tant que les sommes dues ne sont pas réglées.

10.5. Impossibilité d'exécuter en raison d'un impayé

Lorsque le paiement du solde conditionne l'exécution de travaux (ex. monuments sur mesure, matériaux spécifiques), l'Entreprise peut :

- suspendre l'exécution,
- reporter les travaux,

sans que cela puisse être considéré comme un manquement contractuel.

Article 11 – Propriété des ouvrages jusqu'au paiement intégral (Réserve de propriété)

L'Entreprise conserve la **propriété pleine et entière** des monuments, des stèles, des plaques, des éléments en granit, marbre ou pierre, des ornements, des accessoires, ainsi que de toute pièce fabriquée sur mesure, **jusqu'au paiement intégral du prix facturé**, conformément à l'article 2367 du Code civil. La pose ou l'installation d'un ouvrage dans le cimetière **ne vaut pas transfert de propriété** tant que le prix n'est pas intégralement payé. En cas d'impayé, l'Entreprise se réserve le droit :

- de suspendre toute intervention,
- de démonter et récupérer les ouvrages non payés,

après mise en demeure restée infructueuse.

TITRE IV – EXÉCUTION DES TRAVAUX DE MARBRERIE

Article 12 – Délais d'exécution

12.1. Délais prévisionnels

Les travaux sont réalisés :

- selon un **calendrier prévisionnel** fourni au Client,
- sous réserve des conditions techniques et réglementaires,
- à compter de la réception des autorisations municipales requises.

Le délai n'est pas strictement garanti, compte tenu de :

- la disponibilité des matériaux,
- les contraintes météorologiques,
- les règles des cimetières (jours d'interdiction, horaires),
- l'encombrement ponctuel des concessions adjacentes,
- la disponibilité des équipes techniques.

12.2. Conditions administratives

Les travaux soumis à autorisation municipale ne peuvent débuter :

- avant réception de l'autorisation,
- ni avant que le Client ait fourni l'ensemble des justificatifs liés à la concession.

Tout retard dans la délivrance de l'autorisation ne peut être imputé à l'Entreprise.

12.3. **Contraintes météorologiques et techniques**

L'Entreprise peut reporter les travaux en cas :

- de gel empêchant la manutention ou la pose,
- de fortes pluies rendant le terrain instable,
- de vent violent empêchant la sécurité des équipes,
- d'accès impossible au cimetière (travaux publics, fermeture exceptionnelle, cérémonies simultanées, etc.).

Le report fondé sur des impératifs de sécurité n'engage pas la responsabilité de l'Entreprise.

12.4. **Travaux nécessitant l'accès à la concession**

Lorsque les travaux nécessitent :

- la présence temporaire du Client,
- l'ouverture d'un cadenas ou d'un accès fourni par la famille,
- ou la désignation d'un représentant,

et que celui-ci ne se présente pas, les travaux peuvent être reportés.

Les conséquences du report ne sont pas imputables à l'Entreprise.

Article 13 – Sous-traitance

13.1. **Principe de sous-traitance**

Pour la bonne exécution des prestations, l'Entreprise peut recourir à des sous-traitants :

- tailleurs de pierre,
- graveurs spécialisés,
- transporteurs de monuments,
- entreprises de pose,
- ou tout autre professionnel spécialisé,

notamment pour :

- gravures complexes ou techniques,
- polissage spécialisé,
- manutention lourde nécessitant engins spécifiques,
- traitement d'imprégnation ou de protection,
- transport exceptionnel de monuments de grande dimension.

13.2. **Transparence de la sous-traitance**

Lorsque certaines prestations sont sous-traitées :

- le devis indique la mention « prestation susceptible d'être sous-traitée »,
- le nom du sous-traitant peut être communiqué sur demande.

Si des travaux non prévus initialement nécessitent un sous-traitant supplémentaire :

- un avenant ou un nouveau devis est soumis au Client,
- aucune prestation additionnelle n'est effectuée sans accord écrit.

13.3. **Responsabilité**

Même en cas de sous-traitance, l'Entreprise demeure :

- **seule responsable** vis-à-vis du Client de la bonne exécution du contrat,
- garante de la qualité des travaux,
- garante du respect des règles des cimetières,
- garante de la coordination des intervenants.

Article 14 – Obligations du Client

14.1. **Fourniture d'informations exactes**

Le Client doit fournir des informations exactes concernant :

- le **titre de concession** et sa validité,
- la **localisation précise** de la sépulture,
- l'**identification du monument existant**,
- les **contraintes éventuelles** (accès limité, portail fermé, etc.).

Tout retard ou inexactitude :

- retarde les travaux,
- et ne peut être imputé à l'Entreprise.

14.2. Autorisations nécessaires

Le Client doit fournir :

- les documents permettant de prouver son droit à commander les travaux,
- les pièces nécessaires à l'obtention de l'autorisation municipale.

Sans ces documents, l'Entreprise peut suspendre les travaux.

14.3. Validation des choix

Le Client doit valider :

- les matériaux,
- les dimensions,
- les textes de gravure,
- les dessins, logos, motifs ou symboles,
- les finitions.

Aucune réalisation ne sera engagée avant validation.

14.4. Accès au site

Lorsque les travaux nécessitent un accès particulier ou la présence du Client, ce dernier s'engage :

- à être présent au rendez-vous fixé,
- ou à désigner un représentant.

14.5. Comportement sur site

Le Client et les personnes l'accompagnant s'engagent :

- à respecter les règles du cimetière,
- à ne pas gêner les travaux,
- à respecter la sécurité des opérations.

TITRE V – RESPONSABILITÉ, GARANTIES & RÉGLEMENTATION

Article 15 – Responsabilité du prestataire

15.1. Principe général

L'Entreprise est tenue :

- d'exécuter les travaux de marbrerie avec soin et diligence,
- dans le respect des règles de l'art,
- conformément au devis accepté,
- et en respectant les règlements des cimetières et règles de sécurité applicables.

L'Entreprise répond de la **bonne exécution** des travaux, y compris lorsqu'ils sont réalisés par des sous-traitants.

14.2. Respect des règles des cimetières

L'Entreprise s'engage à respecter :

- les règlements municipaux des cimetières,
- les prescriptions de sécurité,
- les horaires d'intervention autorisés,
- les procédures d'accès et d'intervention,
- les éventuelles directives du personnel communal.

Toute exigence imposée par la commune (ex. limite de poids, interdiction d'engins, restriction d'accès) peut nécessiter une adaptation des travaux.

Dans ce cas, ces adaptations :

- sont justifiées au Client,
- peuvent nécessiter un avenant si elles modifient substantiellement le contenu ou le prix.

15.3. Limites liées à des causes externes

L'Entreprise ne saurait être tenue responsable :

- des retards liés aux autorisations communales,

- des restrictions d'accès imposées par la mairie ou le gestionnaire du cimetière,
- des conditions météorologiques défavorables,
- de l'instabilité du terrain ou du sous-sol,
- des mouvements de terrain, affaissements ou infiltrations d'eau,
- des conséquences d'une structure existante dégradée ou posée initialement par un tiers,
- des dégradations résultant d'actes de vandalisme,
- des dommages causés par un tiers ou par d'autres intervenants sur la sépulture.

Ces événements, indépendants de la volonté de l'Entreprise, ne peuvent engager sa responsabilité.

15.4. Erreurs ou omissions du Client

L'Entreprise n'est pas responsable :

- des retards causés par l'absence de documents fournis par le Client,
- des travaux impossibles faute d'autorisation municipale non obtenue,
- des erreurs dans les textes, dates ou informations transmises pour la gravure,
- des conséquences de renseignements erronés relatifs au titre de concession, à sa localisation ou à son périmètre.

Toute erreur imputable au Client fait l'objet d'une facturation complémentaire si une intervention supplémentaire est nécessaire.

15.5. Prestations impossibles pour raison de sécurité

Si le monument existant est :

- instable,
- fissuré,
- en situation de péril,
- trop ancien pour supporter une intervention,
- ou placé dans une configuration rendant l'intervention dangereuse,

l'Entreprise peut :

- refuser l'intervention,
- imposer une remise en sécurité préalable,
- ou suspendre le chantier.

Ce refus ou cette suspension **ne constitue pas une faute** de l'Entreprise.

15.6. Détérioration liée à l'état du monument

S'agissant d'interventions sur monuments anciens ou fragilisés, l'Entreprise n'est pas responsable :

- des décollements de plaques anciens ou invisibles,
- de la casse d'éléments usés ou mal scellés,
- des fissures préexistantes aggravées par la manipulation,
- de la chute d'éléments anciens non fixés selon les normes modernes.

Ces phénomènes relèvent de l'usure normale et des limites matérielles d'ouvrages anciens.

Article 16 – Garanties

16.1. Garanties applicables

Les biens fournis par l'Entreprise (monuments, stèles, dalles, plaques, accessoires, éléments de marbrerie) bénéficient des garanties suivantes :

Garantie de parfait achèvement (GPA)	Art. 1792-6 C. civ.	Tous les désordres signalés après la pose du monument	1 an après réception des travaux	Dès qu'un défaut apparaît, même mineur	Petite fissure, défaut d'alignement, gravure légèrement décalée
Garantie biennale	Art. 1792-3 C. civ.	Éléments d'équipement dissociables du monument	2 ans	Si un élément amovible ne fonctionne plus	Décollement d'une plaque fixée, vase fixé qui se détache
Garantie décennale	Art. 1792 et s. C. civ.	Désordres graves affectant un monument considéré comme un ouvrage	10 ans	Si le monument devient instable ou impropre à sa destination	Monument qui penche, affaissement, rupture du scellement

Garantie légale de conformité	Art. L.217-3 à L.217-8 C. conso	Défauts visibles après la livraison du bien (stèle, plaque, monument avant pose)	2 ans	Si le produit livré n'est pas conforme au devis ou présente un défaut	Erreur de couleur, finition non conforme, défaut d'aspect anormal
Garantie des vices cachés	Art. 1641, 1644, 1648 C. civ.	Défauts cachés rendant le monument impropre à l'usage	Action dans les 2 ans à compter de la découverte	Défauts graves non visibles lors de la pose	Pierre fissurée de l'intérieur, défaut structurel du granit

Reproduction des mentions d'information légales obligatoires :

Garantie légale de conformité :

Article L217-3 du Code de la consommation :

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Article L217-4 du Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est livré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L217-5 du Code de la consommation :

I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est livré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Article L217-6 du Code de la consommation :

Lorsqu'à l'occasion du contrat, un traitement de données à caractère personnel est opéré par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la [loi n° 78-17 du 6 janvier 1978](#) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes.

Article L217-7 du Code de la consommation :

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

Article L217-8 du Code de la consommation :

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles [1219](#) et [1220](#) du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

Garantie légale contre les vices cachés :

Article 1641 du Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1644 du Code civil

Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1648, alinéa 1er, du Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acheteur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

16.2. Exclusions de garantie

La garantie ne couvre pas :

- l'usure naturelle des matériaux,
- les altérations liées aux intempéries (pluie acide, gel, pollution, mousses, lichens),
- les variations naturelles de teinte ou de veinage,
- les micro-fissures superficielles inhérentes à la pierre,
- les affaissements du terrain,
- les dommages résultant d'un manque d'entretien,
- les actes de vandalisme,
- les dégradations causées par des tiers ou par des travaux municipaux,
- les contraintes ou défauts structurels préexistants.

L'Entreprise n'est pas responsable :

- des altérations liées à des pratiques funéraires (dépôt répété de vases lourds, chocs, cire fondue, etc.),
- des fissures ou décollements provoqués par le gel,
- de l'oxydation d'accessoires métalliques non garantis anti-corrosion,
- des taches causées par des produits déposés par la famille (bougies, fleurs, eau stagnante).

16.3. Réclamations au titre des garanties

Pour mettre en œuvre une garantie, le Client doit contacter l'Entreprise en précisant :

- la prestation ou le bien concerné,
- la date d'exécution ou de délivrance,
- la nature du défaut constaté,

- si possible, des photographies ou documents permettant l'évaluation du problème.

L'Entreprise organise alors, selon le cas :

- une inspection sur site,
- une réparation,
- un remplacement,
- ou une autre solution conforme aux garanties légales.

16.4. **Articulation avec les conditions contractuelles**

Les garanties légales :

- s'appliquent indépendamment de **toute garantie commerciale** éventuellement fournie,
- **ne peuvent pas être limitées** par les présentes CGV,
- prévalent sur toute clause contraire conformément au Code de la consommation.

Le Client est informé qu'il bénéficie, en toutes circonstances, des droits minimums prévus par la loi.

Article 17 – Force majeure

17.1. **Définition**

Constitue un **événement de force majeure**, au sens des articles **1218 du Code civil** et de la jurisprudence, tout événement :

- imprévisible lors de la conclusion du contrat,
- irrésistible dans sa survenance,
- et échappant au contrôle du débiteur de l'obligation.

La force majeure a pour effet de **suspendre ou rendre impossible** l'exécution partielle ou totale des prestations prévues au contrat, sans engager la responsabilité de l'Entreprise.

17.2. **Événements pouvant constituer un cas de force majeure dans le secteur funéraire**

Sans que cette liste soit limitative, peuvent notamment être considérés comme des événements de force majeure :

- **intempéries exceptionnelles** empêchant l'accès à un cimetière ou rendant impossible un creusement ou une pose de monument (inondation, gel profond, tempête, vent violent, neige abondante) ;
- **fermeture ou restriction d'accès** imposée par une commune ou un gestionnaire de cimetière ;
- **panne majeure**, défaillance ou fermeture imprévue d'un équipement municipal indispensable à la réalisation des opérations ;
- **décision administrative ou préfectorale** empêchant temporairement une opération funéraire (consigne sanitaire urgente, réquisition de site, interdiction municipale) ;
- **incident grave lié à un tiers** (grève des fossoyeurs municipaux, mouvement social affectant un site funéraire, accident bloquant l'accès à un cimetière ou à une voie d'acheminement) ;
- **catastrophe naturelle**, sinistre, attentat, incendie, émeute ou tout événement exceptionnel perturbant gravement le déroulement des obsèques ;
- **épidémie** ou urgence sanitaire majeure entraînant des obligations ou interdictions particulières.

Chaque situation est appréciée au regard des critères légaux de force majeure.

17.3. **Effets de la force majeure**

En cas de force majeure :

- l'exécution des prestations concernées est **suspendue** pendant la durée de l'événement ;
- les délais légaux d'inhumation ou de crémation peuvent être adaptés par décision administrative indépendante de l'Entreprise ;
- l'Entreprise peut procéder à une **réorganisation des opérations** (report, modification logistique, adaptation), dans la limite de ce qui est légalement autorisé ;
- si l'exécution devient définitivement impossible, le contrat peut être **résolu de plein droit**, sans indemnité de part et d'autre, pour les seules prestations non exécutées.

L'Entreprise s'engage à informer le Client dès que possible de la survenance d'un événement constitutif de force majeure et des conséquences sur les prestations.

17.4. **Limites**

Lorsque l'événement de force majeure affecte exclusivement des **travaux de marbrerie** réalisables indépendamment de la cérémonie, leur exécution pourra être :

- reportée,
- adaptée,
- ou, en cas d'impossibilité définitive, annulée sans pénalité.

Aucune indemnité ne pourra être réclamée à l'Entreprise pour des prestations devenues impossibles à exécuter du fait d'un événement de force majeure.

17.5. Absence de responsabilité

L'Entreprise ne peut être tenue responsable :

- des retards, reports ou impossibilités d'effectuer une prestation directement imputables à un événement de force majeure,
- des conséquences administratives ou familiales découlant de ces reports ou impossibilités,
- des coûts additionnels imposés par une décision administrative liée à un événement exceptionnel.

Ces situations ne peuvent donner lieu à aucune pénalité, réduction automatique de prix ou demande de dommages-intérêts.

Article 18 – Assurance

L'Entreprise déclare être titulaire :

- d'une **assurance responsabilité civile professionnelle**,
- couvrant les travaux de marbrerie funéraire,
- pour les dommages causés au Client ou à des tiers dans le cadre de l'exécution du contrat.
- Cette assurance ne couvre pas :
 - les dommages résultant d'un défaut de concession,
 - le vandalisme ultérieur,
 - les actes de tiers,
 - les mouvements de terrain ou affaissements du sol.

TITRE VI – PROTECTION DES DONNÉES

Article 19 – Données personnelles

Dans le cadre de l'exécution des prestations de marbrerie, l'Entreprise est amenée à traiter des **données personnelles** concernant le Client, le défunt et, le cas échéant, les proches intervenant dans la procédure. Ces traitements sont réalisés :

- pour les besoins de l'exécution du contrat,
- pour répondre aux obligations légales et réglementaires applicables aux opérations funéraires,
- et dans le respect du **Règlement (UE) 2016/679 (RGPD)** et de la loi Informatique et Libertés.

L'ensemble des informations relatives aux finalités des traitements, à leurs bases légales, aux destinataires, aux durées de conservation, aux droits reconnus aux personnes concernées, et aux modalités d'exercice de ces droits sont détaillées dans la **Politique de confidentialité** de l'Entreprise, disponible en agence et accessible à l'adresse suivante : 📄 **[URL de la Politique de confidentialité]**

La Politique de confidentialité fait partie intégrante du dispositif d'information applicable au traitement des données personnelles et s'impose à toute relation contractuelle avec l'Entreprise.

TITRE VII – RÈGLEMENT DES LITIGES

Article 20 – Réclamations

20.1. Modalités de contact

Pour toute question, difficulté ou réclamation concernant l'exécution des prestations de marbrerie, le Client peut contacter l'Entreprise :

Par courrier	[Adresse postale complète de l'Entreprise]
Par courriel	[Adresse e-mail de contact]
Par téléphone	[Numéro de téléphone]

L'Entreprise invite le Client à préciser :

- le numéro du devis ou du bon de commande,
- l'objet de la réclamation,
- les faits concernés,
- tout document utile (photographie, justificatif, constatation).

20.2. Traitement des réclamations

L'Entreprise s'engage à :

- accuser réception de la réclamation dans un délai raisonnable,
- l'examiner avec diligence,
- fournir une réponse motivée dans les meilleurs délais,
- proposer, si nécessaire, une solution adaptée (explication, réparation, médiation, intervention technique, etc.).

Certaines réclamations liées aux travaux de marbrerie peuvent nécessiter une **visite sur site**, dont la date est fixée en accord avec le Client.

20.3. Réclamations relatives aux prestations sous-traitées ou aux débours

Lorsque la réclamation concerne :

- une prestation réalisée par un sous-traitant,
- une prestation relevant d'un service municipal ou d'un cimetière,
- des taxes, redevances ou vacations (débours),

l'Entreprise :

- centralise la réclamation,
- intervient auprès du tiers concerné,
- informe le Client du suivi apporté.

Le Client n'a aucune démarche directe à effectuer auprès du sous-traitant, sauf si cela lui est expressément indiqué.

20.4. Réclamations relatives aux garanties

Lorsque la réclamation porte sur :

- un **ouvrage de marbrerie** réalisé par l'Entreprise,
- un **défait** relevant des garanties légales ou décennales,

le traitement s'effectue selon les modalités prévues à l'article 16 des présentes CGV.

20.5. Conservation des échanges

Les échanges relatifs à une réclamation peuvent être conservés par l'Entreprise pendant la durée nécessaire :

- à son traitement,
- à l'exécution des garanties,
- et au respect de ses obligations légales.

Article 21 – Médiation de la consommation

21.1. Droit au recours gratuit à un médiateur

Conformément aux articles **L.612-1 à L.616-3 du Code de la consommation**, le Client consommateur a le droit de recourir gratuitement à un **médiateur de la consommation** en vue de la résolution amiable d'un litige qui l'opposerait à l'Entreprise. Ce recours n'est possible **qu'après** que le Client ait préalablement adressé une réclamation écrite à l'Entreprise selon les modalités prévues à l'article 22 des présentes CGV.

21.2. Identification du médiateur compétent

Le médiateur de la consommation désigné par l'Entreprise est :

<p>ANM CONSOMMATION</p> <p>2, Rue de Colmar 94300 Vincennes</p> <p>contact@anm-conso.com</p> <p>www.anm-conso.com</p>
--

Le Client peut y recourir gratuitement, à l'exception des éventuels frais d'expertise, qui restent à sa charge.

21.3. Conditions de recevabilité

Le médiateur peut être saisi uniquement si :

- une **réclamation écrite préalable** a été adressée à l'Entreprise ;
- le litige n'a pas été résolu par l'Entreprise dans un délai raisonnable ;
- la demande n'est ni manifestement infondée ni abusive ;
- la demande n'a pas déjà été examinée ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

Le médiateur rend son avis dans les conditions prévues par le Code de la consommation.

21.4. Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n° 524/2013, le Client peut également saisir la **Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL)** à l'adresse suivante : ➡ <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Cette plateforme permet de mettre en relation consommateurs et professionnels en vue de favoriser le règlement amiable des litiges en ligne.

21.5. Faculté de saisir les tribunaux

Le recours à la médiation est une procédure :

- **gratuite**,

- facultative,
- non contraignante.

Le Client reste libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur et peut, en tout état de cause, saisir les **juridictions compétentes** conformément à l'article 22 des présentes CGV.

Article 22 – Droit applicable et juridiction compétente

22.1. Droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que l'ensemble des prestations de marbrerie fournies par l'Entreprise, sont soumises au **droit français**, à l'exclusion de toute autre législation.

22.2. Règlement amiable préalable

Avant toute action en justice, les parties s'efforceront de résoudre amiablement leur différend, conformément :

- au mécanisme de réclamation interne prévu à l'article 20,
- et, le cas échéant, à la procédure de **médiation de la consommation** prévue à l'article 21.

Cette étape amiable constitue un préalable recommandé mais n'exclut pas le droit de saisir la juridiction compétente.

22.3. Juridictions compétentes

En cas de litige portant sur l'interprétation, l'exécution ou la validité des présentes CGV ou des prestations fournies, et après échec de toute tentative amiable de résolution du différend, **le Client consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable**, conformément à l'article R.631-3 du Code de la consommation. Ces dispositions protectrices s'appliquent de plein droit au Client consommateur.

22.4. Liberté de choix du Client consommateur

Le Client bénéficie en toutes circonstances :

- de la **liberté de choix** de la juridiction dans les limites fixées par le Code de la consommation,
- et de la possibilité de saisir le juge compétent **sans devoir accepter la solution proposée par un médiateur** ni justifier d'un recours préalable obligatoire.

TITRE VIII – DISPOSITIONS DIVERSES

Article 23 – Dispositions diverses

23.1. Indépendance des clauses

Si l'une des dispositions des présentes CGV devait être déclarée nulle, inapplicable ou réputée non écrite par une juridiction ou une autorité administrative, les autres dispositions conserveraient toute leur force et leur portée. L'Entreprise et le Client s'engagent, le cas échéant, à remplacer la clause invalidée par une clause valable reflétant au mieux l'intention initiale des parties.

23.2. Opposabilité et acceptation des CGV

Les présentes CGV :

- sont communiquées au Client préalablement à la signature du devis et du bon de commande ;
- sont annexées ou remises avec ces documents ;
- sont réputées expressément acceptées dès la signature du bon de commande.

Aucune prestation ne peut être réalisée sans acceptation préalable des CGV.

23.3. Modifications des CGV

L'Entreprise peut être amenée à modifier les présentes CGV :

- en raison d'évolutions législatives ou réglementaires ;
- pour tenir compte des évolutions du secteur funéraire ou des règles applicables aux devis.

Toute modification ne s'applique qu'aux contrats conclus après l'entrée en vigueur de la nouvelle version. Les contrats déjà conclus restent régis par la version des CGV remise au Client lors de la signature du bon de commande.

23.4. Preuve – Documents électroniques

Le Client reconnaît que :

- les documents électroniques,
- les courriers électroniques,
- les copies numérisées (devis signé, bon de commande, avenants),

- ainsi que les enregistrements informatiques conservés par l'Entreprise constituent des modes de preuve valables et peuvent être produits en cas de litige, conformément aux articles 1358 et suivants du Code civil. L'Entreprise garantit la conservation sécurisée des documents contractuels.

23.5. Non-renonciation

Le fait pour l'Entreprise de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l'une quelconque des clauses des présentes CGV ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

23.6. Langue du contrat

Les présentes CGV sont rédigées en langue française, seule langue faisant foi en cas d'interprétation ou de litige.

23.7. Intégralité de l'accord

Les présentes CGV, le devis, le bon de commande et, le cas échéant, les avenants signés par le Client constituent l'intégralité de l'accord entre l'Entreprise et le Client concernant les prestations de marbrerie. Ils remplacent tout échange antérieur, écrit ou oral, portant sur les mêmes prestations.
