CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

POMPES FUNÈBRES AL KAWTHAR

Version en vigueur au 01 octobre 2026

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») régissent les relations contractuelles entre la société **Pompes Funèbres Al Kawthar** (« la Société ») et ses clients consommateurs (« le Client »). Elles sont établies au regard du Code général des collectivités territoriales (CGCT), notamment ses articles R. 2223-24 à R. 2223-30, du décret n° 2026-770 du 13 août 2026 relatif à l'information des consommateurs sur les prestations funéraires, de l'arrêté du 11 janvier 1999 modifié relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires, de l'arrêté du 23 août 2010 portant définition du modèle de devis applicable aux opérateurs funéraires, et du Code de la consommation.

Elles sont remises au Client avant toute commande et annexées à chaque devis. Elles annulent et remplacent toute version antérieure.

Article 1 – Identification de la Société

Dénomination	POMPES FUNÈBRES AL KAWTHAR
Forme juridique / capital	Société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU) au capital de 1 000 €
Siège social et point d'accueil	8, rue de Rouen – 95300 Pontoise
Représentant légal	M. Nd-Bbassaid Rachid, Président
RCS / SIREN	RCS Pontoise 881 286 033
SIRET	881 286 033 00025
N° TVA intracommunautaire	FR18881286033
Habilitation funéraire	N° 26-95-0209 – Préfecture du Val-d'Oise – valable jusqu'au 26 avril 2031
Contact	Tél. : 06 14 46 65 44 – Courriel : pfm@al-kawthar.fr Site : www.al-kawthar.fr
Assurance responsabilité civile professionnelle	GENERALI n° de contrat AR839821, couverture géographique (France)

Article 2 – Champ d'application et documents contractuels

2.1 Les CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations et fournitures funéraires proposées par la Société, notamment :

- L'organisation des obsèques et de la cérémonie funéraire ;
- Le transport de corps avant et après mise en bière ;
- La toilette, les soins et la préparation du défunt, selon les prestations commandées ;
- La fourniture de housses, de cercueils, d'urnes et d'accessoires ;
- L'inhumation, la crémation et les travaux de cimetière qui s'y rattachent ;
- Les démarches administratives ;
- Le rapatriement du corps vers l'étranger (article 12).

2.2 Le contrat est constitué de la documentation générale, du devis, du bon de commande et des présentes CGV. Le devis et le bon de commande précisent les prestations, fournitures et prix propres à chaque dossier. En cas de contradiction, les dispositions impératives de la loi et de la réglementation prévalent.

2.3 La signature du devis et du bon de commande vaut acceptation des CGV, sous réserve des dispositions impératives applicables au consommateur.

Article 3 – Information préalable, devis et bon de commande

3.1 Information préalable. Avant tout engagement, la Société met à la disposition du Client sa documentation générale, la notice d'information réglementaire prévue par l'article R. 2223-24-1 du CGCT et, lorsque des soins de conservation sont envisagés, la notice d'information sur ces soins. Ces documents sont consultables dans les locaux de la Société et, le cas échéant, sur son site internet.

3.2 Devis. Préalablement à toute commande, un devis écrit, gratuit, daté et détaillé, établi selon le modèle réglementaire, est remis au Client. Il indique, pour chaque prestation ou fourniture, sa désignation, son prix unitaire TTC ainsi que le prix total TTC. Il distingue, dans des colonnes séparées, les prestations obligatoires et les prestations non obligatoires, les prestations réalisées par la Société et celles confiées à des tiers, ainsi que les frais avancés pour le compte du Client. Sa durée de validité y est indiquée.

3.3 Acceptation et bon de commande. Le devis est accepté lorsqu'il est daté et signé par le Client avec la mention « Lu et approuvé – Bon pour acceptation ». Un bon de commande distinct est alors établi. Il reprend le détail chiffré des prestations et fournitures, le montant total TTC, l'identité du défunt et du Client, et les frais de tiers éventuels. Il est signé par la personne qui passe commande.

3.4 Prestations complémentaires. Toute prestation ou fourniture complémentaire demandée après la signature fait l'objet, avant son exécution, d'un devis complémentaire ou d'un avenant accepté par le Client. Le bon de commande est mis à jour en conséquence.

3.5 Éléments de prix non déterminables. Lorsque le montant d'un frais dépend d'un tiers ou d'une administration et n'est pas connu à la date du devis, le Client en est informé par écrit et un montant prévisionnel est indiqué. Le montant réel est facturé sur justificatifs, en plus ou en moins.

3.6 Facture. À l'issue des prestations, une facture détaillée valant note est remise au Client.

Article 4 – Commande à distance, urgence et droit de rétractation

4.1 Commande à distance. Lorsque la commande est passée par téléphone ou par un autre moyen de communication à distance, le devis et le bon de commande sont régularisés par le Client (signature manuscrite ou électronique) avant la mise en œuvre des prestations, sauf circonstances exceptionnelles ou urgence justifiée. Dans ce cas, la régularisation intervient dès que possible et au plus tard lors de la première rencontre avec la Société.

4.2 Intervention urgente à la demande d'un établissement. Un établissement de santé, une maison de retraite ou un service de police peut solliciter la Société pour une prise en charge immédiate du corps. La Société s'efforce alors de joindre la famille et de recueillir son accord préalable, qu'elle consigne par écrit. La demande de l'établissement ne remplace jamais le mandat de la famille. Les prestations réalisées avec l'accord de la famille avant régularisation sont dues.

4.3 Droit de rétractation. Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement, le Client consommateur dispose de 14 jours pour se rétracter sans motif (articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation). Un formulaire de rétractation est joint au contrat.

Les obsèques étant soumises à des délais légaux, le Client peut demander expressément que l'exécution commence avant la fin de ce délai. Il reconnaît alors que : (i) s'il se rétracte, il paiera les prestations déjà fournies au moment où il informe la Société de sa rétractation, proportionnellement à l'ensemble du contrat (article L. 221-25) ; (ii) il perd son droit de rétractation pour une prestation pleinement exécutée avant la fin du délai, s'il y a expressément renoncé.

Article 5 – Qualité du signataire et mandat

5.1 Le signataire déclare avoir qualité pour pourvoir aux funérailles du défunt, c'est-à-dire pour faire respecter ses volontés (loi du 15 novembre 1887) ou, à défaut, être la personne la mieux placée pour organiser les obsèques.

5.2 Le Client mandate la Société pour accomplir, dans le cadre des prestations commandées, les démarches nécessaires auprès des mairies, préfectures, établissements de santé, cimetières, crématoriums, autorités consulaires, transporteurs, organismes d'assurance et de tout autre intervenant utile.

5.3 Le Client fournit des informations et des documents exacts, complets et à jour.

5.4 En cas de désaccord entre plusieurs proches, la Société n'a pas qualité pour trancher. Elle peut suspendre les prestations non encore réalisées jusqu'à l'accord des personnes concernées ou la désignation de la personne habilitée, le cas échéant par décision de justice. Les prestations déjà réalisées et les frais engagés restent dus.

Article 6 – Prix, frais avancés et facturation

6.1 Les prix sont exprimés en euros TTC, avec l'indication du taux de TVA applicable. Ce sont ceux du devis accepté et du bon de commande signé, établis selon les mêmes rubriques et aux mêmes prix que la documentation générale.

6.2 Frais avancés. Certaines sommes rémunèrent des tiers et non la Société : redevance de crémation, vacations de police, taxes et concessions municipales, frais de cimetière, avis de presse, honoraires du culte, péages, frais consulaires, de traduction ou de légalisation, chambre funéraire et billet d'avion pour l'accompagnant. Leurs tarifs sont fixés par ces tiers. La Société les avance pour le compte du

Client, les mentionne dans la colonne « frais avancés » du devis et les refacture à leur coût réel, sur justificatifs.

6.3 L'ensemble des prestations fait l'objet d'une facturation unique à l'issue des obsèques.

Article 7 – Conditions de paiement

7.1 Échéance. La facture est payable à réception.

7.2 Acompte et garantie. À la signature du bon de commande, la Société peut demander un acompte de 50 % du montant total TTC, dont le montant est indiqué sur le bon de commande. Pour les opérations impliquant des frais importants avancés à des tiers (rapatriement international, exhumation), le paiement de tout ou partie de la commande peut être demandé dès la signature, ce que le bon de commande précise. Lorsque le règlement doit provenir d'une banque, d'un notaire ou d'un assureur, une garantie de paiement peut être demandée ; elle n'est mise en jeu qu'en cas de défaut de paiement.

7.3 Prise en charge par un organisme tiers. En cas de prise en charge par un contrat obsèques, un organisme d'assurance, de mutuelle ou d'assistance, la Société peut accomplir les démarches nécessaires pour obtenir le paiement direct. La part non prise en charge reste due par le Client.

7.4 Moyens de paiement. Chèque, virement bancaire, carte bancaire et espèces dans la limite prévue par la loi.

7.5 Retard de paiement. Les frais funéraires constituent une créance privilégiée (article 2331 du Code civil), et la personne qui a passé commande est personnellement tenue du paiement. À défaut de paiement à l'échéance, et après une relance restée sans effet, une mise en demeure est adressée par lettre recommandée. Les sommes impayées portent intérêt au taux légal jusqu'au paiement complet.

Article 8 – Modification et annulation

8.1 Toute demande de modification doit être adressée à la Société dans les meilleurs délais. Une modification entraînant une prestation ou un coût supplémentaire fait l'objet d'un devis complémentaire ou d'un avenant.

8.2 En cas d'annulation par le Client, celui-ci reste redevable des prestations déjà réalisées et des frais effectivement engagés auprès de tiers et non remboursables, justifiés par la Société. Aucune prestation non réalisée n'est facturée, sous réserve de ces frais.

8.3 Ces stipulations ne portent pas atteinte au droit de rétractation prévu à l'article 4.3. Le rapatriement international est en outre régi par l'article 12.12.

Article 9 – Prestations réglementairement obligatoires

Conformément à l'article R. 2223-29 du CGCT, sont obligatoires (signe « * » dans la documentation générale et le devis) :

- La fourniture du cercueil avec une plaque d'identité, une cuvette étanche et quatre poignées ;
- La housse mortuaire en cas de transport avant mise en bière ;
- Si le défunt en est porteur, le retrait d'une prothèse fonctionnant au moyen d'une pile, incompatible avec l'inhumation ou la crémation ;

- en cas d'inhumation : le personnel pour l'inhumation, le creusement et le comblement de la fosse, l'ouverture et la fermeture du caveau ;
- en cas de crémation : le personnel pour la crémation, l'urne avec sa plaque et les prestations associées à la destination des cendres.

Ne sont obligatoires qu'en fonction des circonstances (signe « # ») : le véhicule funéraire agréé pour le transport du corps avant mise en bière ; les soins de conservation en cas de transport international, selon la législation du pays d'accueil ou les règles du transporteur ; le cercueil hermétique muni d'un filtre épurateur (cercueil fermé à résidence, dans un édifice cultuel ou en caveau provisoire plus de six jours, transport international, infection transmissible ou décision du préfet).

Le transport après mise en bière et toutes les autres prestations sont optionnelles : le Client peut librement les accepter ou les refuser.

Article 10 – Exécution des prestations

10.1 Horaires. La Société met tout en œuvre pour respecter les horaires convenus. Ils sont toutefois indicatifs, en raison de contraintes extérieures (circulation, météo, intervention de tiers). La famille est prévenue de tout retard significatif.

10.2 Délais légaux. Avant mise en bière, le transport du corps vers le lieu où il sera conservé doit intervenir dans les 48 heures suivant le décès. L'inhumation ou la crémation doit avoir lieu dans les 14 jours calendaires du décès, ce délai pouvant varier selon le lieu ou les causes du décès (décès à l'étranger, obstacle médico-légal, etc.). La Société informe la famille de ces contraintes dès la prise en charge et n'est pas responsable d'un dépassement dû à des circonstances extérieures.

10.3 Cercueil. Le cercueil est choisi selon la destination du défunt, les prestations commandées et la réglementation. Ses caractéristiques sont indiquées au devis. La Société ne peut garantir l'état du cercueil après inhumation, qui dépend de la nature du sous-sol.

10.4 Prothèse à pile. Le Client informe la Société de la présence d'un stimulateur cardiaque ou de tout dispositif fonctionnant à pile. Son retrait est obligatoire avant l'inhumation ou la crémation lorsque la réglementation l'exige et doit être effectué par un professionnel habilité. Lorsqu'il n'est pas prévu au devis, ce retrait est facturé après accord du Client.

10.5 Objets et bijoux. Aucun objet ne peut être déposé dans le cercueil sans l'accord préalable de la Société (notamment en cas de crémation). Il appartient à la famille de retirer les bijoux et objets de valeur avant la mise en bière. La Société n'est pas responsable de ceux qui sont laissés sur le défunt à la demande de la famille ou malgré l'information donnée.

10.6 Crémation. La crémation est réalisée par un crématorium, prestataire tiers, dont la redevance est avancée pour le compte du Client. Le créneau est réservé dans les délais fixés par l'établissement. En cas d'annulation ou de report, les frais facturés par le crématorium sont refacturés au Client lorsqu'ils résultent de son fait ou de sa décision.

10.7 Inhumation en concession. Le Client déclare disposer des droits nécessaires à l'inhumation et communique à la Société toutes les informations relatives à la concession et aux ayants droit, ainsi que toute difficulté connue (opposition, renouvellement en cours, etc.). La Société n'est pas responsable d'un refus d'inhumation résultant d'informations inexactes ou incomplètes fournies par le Client.

10.8 Véhicules funéraires. Les places des véhicules funéraires sont réservées au personnel de la Société. Aucune autre personne n'y prend place sans accord écrit préalable de la Société, les véhicules n'étant pas destinés au transport de particuliers.

10.9 Port du cercueil. La Société peut accepter que des proches participent au port du cercueil, sous l'encadrement de son personnel et après les avoir informés des risques inhérents. La descente du cercueil en fosse ou en caveau est réservée au personnel habilité de la Société.

10.10 Cortège. La Société n'est pas habilitée à réguler la circulation publique, qui relève de la commune.

Article 11 – Travaux de cimetière

11.1 Aléas de terrain. La Société intervient dans des cimetières dont la gestion relève de la commune. Elle n'est pas responsable des aléas liés à la nature du sous-sol ou à l'état du cimetière (éboulement, présence d'eau, sol gelé, accès inadapté au matériel, distances insuffisantes entre concessions). Ces situations peuvent entraîner des travaux supplémentaires ou un report ; les éventuels surcoûts sont facturés au Client après information préalable et, sauf urgence, avec son accord.

11.2 Caveau inondé. L'évacuation des eaux doit être réalisée par une entreprise spécialisée avant toute inhumation. Les délais qui en résultent sont extérieurs à la Société, et les frais sont facturés au Client après information préalable.

11.3 Incompatibilité dimensionnelle. Les dimensions des cercueils et des urnes peuvent être incompatibles avec un caveau ancien, un monument ou une niche de columbarium. La Société en informe immédiatement la famille. Les travaux d'adaptation font l'objet d'un devis complémentaire.

11.4 Entretien. Après une inhumation en pleine terre, un dôme de terre se forme et se résorbe avec le temps ; il ne constitue pas un défaut d'exécution. L'entretien courant de la sépulture n'est pas inclus, sauf commande d'une prestation de remise en état.

Article 12 – Rapatriement international du corps

12.1 Objet. À la demande de la famille, la Société organise le rapatriement du corps du défunt depuis la France vers un pays étranger. Cette opération mobilise plusieurs intervenants (administrations françaises, autorités consulaires, transporteur, correspondant local) et relève de règles françaises, internationales et étrangères. Selon le devis et le bon de commande, la prestation comprend tout ou partie des éléments suivants :

- la prise en charge du défunt et son transport jusqu'au lieu de préparation ;
- la toilette, les soins et la préparation du défunt, y compris la toilette rituelle et la mise en linceul lorsqu'elles sont commandées et autorisées ;
- la mise en bière et la fourniture d'un cercueil adapté au transport international ;
- la constitution du dossier et les démarches préfectorales, consulaires et autres ;
- la réservation du transport et la coordination avec la compagnie aérienne ou le transporteur ;
- le transport jusqu'à l'aéroport ou au point de départ ;
- la transmission des documents au correspondant local et, lorsque le devis le prévoit, la coordination de la prise en charge à l'arrivée.

Le contenu exact et le prix de la prestation sont ceux du devis.

12.2 Formalités administratives et consulaires. Le transport du corps hors du territoire métropolitain et des départements d'outre-mer est subordonné à l'autorisation du préfet du département où le cercueil est fermé, après l'autorisation de fermeture du cercueil. Le dossier comprend, selon le cas : l'acte de décès, les pièces d'identité du défunt et du demandeur, le livret de famille, les documents consulaires, les documents exigés par le pays de destination et par le transporteur, ainsi que les

traductions, légalisations ou certifications nécessaires. La liste varie selon le pays, la nationalité du défunt, le lieu et les circonstances du décès. Le Client remet ces documents dans les meilleurs délais et la Société l'informe de ceux qui manquent.

12.3 Cercueil et soins de conservation. Le cercueil doit répondre aux exigences de la réglementation française, des accords internationaux applicables (notamment les accords de Strasbourg et de Berlin selon le pays), des règles de la compagnie aérienne et du pays de destination. Un cercueil hermétique muni d'un filtre épurateur est obligatoire lorsque la législation du pays d'accueil ou les règles du transporteur l'exigent. Les soins de conservation sont également obligatoires dans ces cas. Ces exigences peuvent limiter le choix du modèle de cercueil et sont signalées au devis par le signe « # ».

12.4 Exigences du pays de destination. Le pays de destination peut imposer des conditions propres (documents, traductions, légalisations, conditions sanitaires, cercueil, réception du défunt). La Société informe le Client de celles dont elle a connaissance. Toute prestation rendue nécessaire par ces exigences et non prévue au devis fait l'objet d'un devis complémentaire ou d'un avenant, soumis à l'accord préalable du Client.

12.5 Transport. La Société coordonne le transport avec la compagnie aérienne ou le transporteur choisi. Les dates et heures de départ et d'arrivée dépendent notamment de la disponibilité des vols et du fret, de l'acceptation du cercueil par le transporteur, de l'obtention des autorisations, des horaires de l'aéroport, des conditions météorologiques et des grèves. Elles sont donc indicatives tant que le transporteur ne les a pas confirmées définitivement. Tout changement imposé par un tiers peut entraîner un report et des frais supplémentaires, dans les conditions de l'article 12.9.

12.6 Circonstances du décès. Une procédure médico-légale, une autopsie, une enquête judiciaire, une maladie transmissible soumise à des règles particulières ou toute autre situation nécessitant une autorisation spécifique peut modifier les conditions et les délais de prise en charge ou de transport. La Société n'est pas responsable des retards qui en résultent.

12.7 Correspondant dans le pays de destination. Lorsque le devis le prévoit, la Société coordonne la réception du défunt avec un correspondant local (formalités locales, transport jusqu'au lieu d'inhumation, remise à la famille). Les frais du correspondant sont facturés conformément au devis. Lorsque le Client choisit lui-même son correspondant, la Société répond de ses propres prestations mais non de celles de ce correspondant.

12.8 Délais. La Société met en œuvre les démarches nécessaires pour organiser le rapatriement dans les meilleurs délais. Les délais annoncés sont indicatifs lorsqu'ils dépendent d'un tiers. Ils peuvent être allongés en cas de documents manquants ou erronés, de délais préfectoraux ou consulaires, d'absence de vol, de restrictions sanitaires ou de tout événement extérieur à la Société.

12.9 Frais supplémentaires. Les frais prévisibles figurent au devis. Si un tiers impose ensuite une formalité ou une prestation supplémentaire (changement de vol, frais d'aéroport ou de fret, stockage, prolongation de conservation, nouveau cercueil, traduction, légalisation, frais consulaires), la Société informe le Client sans délai du montant et obtient son accord avant de les engager, sauf urgence liée à la conservation du corps.

12.10 Effets personnels et bijoux. Lors d'un rapatriement, la Société transporte les vêtements du défunt et, le cas échéant, les objets autorisés par le transporteur et le pays de destination. Les bijoux peuvent, au choix de la famille, rester sur le défunt ; la famille est informée avant le départ afin de décider de les récupérer.

12.11 Rites funéraires. La Société respecte, dans la mesure où la réglementation, l'état du défunt, les exigences du transporteur et celles du pays de destination le permettent, les rites souhaités par la

famille (toilette rituelle, linceul, orientation du défunt, prière). Lorsqu'un rite ne peut être accompli, la Société en informe la famille.

12.12 Paiement, annulation et impossibilité. Le paiement du rapatriement est régi par l'article 7.2. Si le rapatriement est annulé ou devient impossible en raison d'une décision administrative, consulaire, judiciaire ou sanitaire, ou de toute cause extérieure à la Société, les prestations déjà réalisées et les frais effectivement engagés et non remboursables restent dus, sur justificatifs. Les sommes versées et non utilisées sont restituées au Client dans un délai de 14 jours.

Article 13 – Intervention de tiers et sous-traitance

13.1 Tiers obligatoires. L'organisation d'obsèques suppose l'intervention de tiers (administrations, services municipaux, crématorium, cimetière, fleuriste, marbrier). Les sommes correspondantes sont traitées selon l'article 6.2.

13.2 Sous-traitants choisis par la Société. La Société choisit librement les prestataires nécessaires à l'exécution des prestations commandées (soins de conservation, transport, etc.). Elle en informe le Client par la mention « (*) » au devis.

13.3 Prestataires choisis par le Client. Lorsque la Société oriente le Client vers un prestataire indépendant (par exemple un marbrier) qui contracte directement avec lui, ce contrat est conclu exclusivement entre le Client et ce prestataire. La Société n'est pas responsable des devis, travaux ou délais de ce prestataire.

Article 14 – Responsabilité et force majeure

14.1 La Société est responsable de la bonne exécution des prestations qu'elle a souscrites, y compris lorsqu'elle recourt à des sous-traitants qu'elle a choisis, sans préjudice de son recours contre eux.

14.2 Elle n'est pas responsable de l'inexécution ou du retard qui résulte du fait du Client, du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou d'un cas de force majeure. Il en est ainsi notamment des décisions ou retards d'une administration, d'une autorité consulaire ou judiciaire, d'un établissement de santé, d'un transporteur ou d'un aéroport lorsqu'ils ne lui sont pas imputables.

14.3 Elle n'est pas responsable des difficultés causées par des informations inexactes, incomplètes ou tardives fournies par le Client.

14.4 Force majeure. Sont notamment considérés comme cas de force majeure, dans les conditions du droit commun : les événements météorologiques exceptionnels, les catastrophes naturelles, les interruptions de réseaux, les mouvements sociaux, les restrictions administratives ou sanitaires. Le cas de force majeure suspend l'exécution des obligations concernées ; la Société en informe le Client sans délai et reprogramme les prestations dans les meilleurs délais. Il ne dispense pas le Client de payer les prestations déjà réalisées.

14.5 Aucune stipulation des présentes CGV n'exclut ni ne limite la responsabilité de la Société en cas de dommage corporel, de faute lourde ou de dol, ni ne prive le Client des droits que la loi lui reconnaît.

Article 15 – Garanties légales

Pour les fournitures (cercueils, urnes, accessoires), le Client consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité (articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil). Les altérations naturelles d'un cercueil ou d'une

urne dues à leur exposition aux conditions du sol, à l'humidité ou à la durée ne constituent pas un défaut.

Article 16 – Données personnelles

La Société est responsable du traitement des données personnelles du Client et du défunt, nécessaires à l'exécution des prestations et au respect de ses obligations légales. Elles peuvent être communiquées aux administrations, mairies, cimetières, crématoriums, autorités consulaires, transporteurs, correspondants (y compris établis hors de l'Union européenne dans le cadre d'un rapatriement) et prestataires, dans la seule mesure nécessaire à l'exécution des obsèques. Elles sont conservées pendant la durée nécessaire à ces finalités et aux obligations légales. Conformément au RGPD et à la loi « Informatique et Libertés », le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition, qu'il exerce par écrit auprès de la Société (adresse de l'article 1 ou pfm@al-kawthar.fr). Il peut aussi saisir la CNIL (www.cnil.fr) et s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (www.bloctel.gouv.fr).

Article 17 – Réclamations et médiation de la consommation

17.1 Toute réclamation est adressée en priorité à la Société, par écrit (courrier ou courriel), afin de rechercher une solution amiable. La Société s'engage à répondre dans un délai de 30 jours.

17.2 À défaut de réponse satisfaisante, le Client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation : ANM Consommation (Association Nationale des Médiateurs)

25, allée Rose Dieng-Kuntz, 75019 Paris. Courriel : contact@anmconso.com

Site internet:
https://www.anm-conso.com La saisine du médiateur peut être effectuée conformément aux modalités indiquées sur son site internet.

La médiation de la consommation est gratuite pour le consommateur.

Article 18 – Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties recherchent d'abord une solution amiable. À défaut, le Client consommateur peut saisir, à son choix, la juridiction du lieu où il demeurait lors de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, ou celle du lieu d'exécution de la prestation (article R. 631-3 du Code de la consommation). À titre indicatif, le tribunal territorialement compétent pour la Société est le tribunal judiciaire de Pontoise.

Acceptation des conditions générales de vente

Le Client reconnaît avoir reçu, avant la signature du devis et du bon de commande, la documentation générale, la notice d'information réglementaire, la notice d'information sur les soins de conservation le cas échéant, et les présentes CGV. Il déclare les accepter, sous réserve des dispositions impératives applicables.

Nom et prénom du Client : .....

Adresse : .....

Téléphone : .....

Date : .....

Signature précédée de la mention « Lu et approuvé » :