

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
SERVICES DE CRÉMATION ET SERVICES FUNÉRAIRES
VENTE D'ARTICLES FUNÉRAIRES

Version du 25/11/2024

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») s'appliquent aux conventions conclues chez les partenaires PHOENIX entre :

- La société PHOENIX (le « Prestataire ») société à responsabilité limitée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de La Roche sur Yon sous le n°900 839 499 et dont le capital social s'élève à 40 000 €. Le siège social de PHOENIX est situé ZAC Beausoleil 2, rue Dion Bouton, 44116 VIEILLEVIGNE .

Son numéro de TVA intra-communautaire est FR54 900 839 499.

Courriel : xxxxxxxxxxxx, n° de téléphone : xxxxxxxxxxxx (service client, appel non surtaxé).

- Le Client, personne physique majeure.

1. L'ACTIVITÉ DU PRESTATAIRE ET CHAMPS D'APPLICATION DES CGV

Le Prestataire propose des services funéraires et de crémation pour animaux de compagnie. Les CGV s'appliquent également aux ventes d'accessoires tels que des urnes funéraires notamment. Le partenaire est indépendant du Prestataire. Le Partenaire n'est pas une partie au contrat entre le Prestataire et le Client.

2. L'ANIMAL DE COMPAGNIE

Le Client reconnaît :

- qu'il est propriétaire ou représentant légal de l'animal de compagnie et est donc autorisé à acheter et faire exécuter un service funéraire et de crémation pour cet animal ;

- qu'il a constaté lui-même le décès de l'animal ou a fait constater son décès par un vétérinaire (prestation du vétérinaire non comprise dans le prix du Prestataire) ;

- que l'animal décédé n'a ni mordu ou griffé une personne dans les 15 jours précédant son décès (article R.223-35 du Code Rural et de la Pêche Maritime), n'est pas actuellement placé sous surveillance sanitaire, et qu'il n'a pas voyagé dans un pays où la rage est endémique dans les 6 mois précédant son décès.

3. CONCLUSION

La convention comprend :

- Le détail des prestations et produits achetés ainsi que l'identité et les coordonnées du Client, l'identité et la description de l'animal

et, le cas échéant, les coordonnées du vétérinaire ;

- Les présentes CGV sont consultables sur le site monphoenix.com et considérées comme acceptées dès lors que la convention est signée.

Sous réserve du droit de rétractation (si applicable), la convention devient définitive lorsqu'elle est signée par le Client et le Prestataire.

4. EXÉCUTION DE LA PRESTATION COMMANDÉE

a. Prise en charge du corps de l'animal

Le corps de l'animal peut être :

- Pris en charge par le Prestataire chez le Client si ce service est disponible dans la zone géographique du Client. Des frais de déplacement seront appliqués (sur devis).

- Pris en charge par le Prestataire chez le vétérinaire (partenaire) si le Client le souhaite, sous réserve des conditions prévues à l'article « INTERVENTION DU VETERINAIRE DU CLIENT » ci-dessous.

- Déposé par le Client dans le crématorium Phoenix.

b. Modalité d'exécution pour le service « crémation avec cérémonie privé »

Si la commande du Client intègre un service funéraire avec cérémonie et en fonction de l'état de conservation de l'animal, le Prestataire se réserve le droit de proposer une modification de la prestation commandée. En cas de refus du Client, des frais de restitution incluant la conservation et l'examen du corps de l'animal seront facturés. Hors facturation de ces frais, la commande du Client sera annulée et les éventuels frais (autres que ceux relatifs à la conservation et l'examen du corps de l'animal) encaissés par le Prestataire seront remboursés.

c. Délai d'exécution

Le délai entre la signature de la convention et la crémation est au maximum de 30 jours calendaires. Le Prestataire ne peut indiquer par avance la date exacte de crémation, laquelle peut donc intervenir n'importe quel jour entre le jour de signature du contrat et les trente jours qui suivent.

Si la prestation commandée prévoit la restitution des cendres, celle-ci intervient dans un délai complémentaire maximum de 7 jours. Certaines étapes de la prestation commandée peuvent nécessiter la prise d'un rendez-vous préalable (ex : collecte du corps de l'animal, restitution des cendres, cérémonie privée). Le rendez-vous est déterminé par les deux parties. Chaque partie s'engage à honorer les rendez-vous convenus.

d. Le lieu de la crémation

Le lieu de la crémation est déterminé par le Prestataire. L'adresse du lieu de crémation est mentionnée dans la convention. Si, après signature de la convention, le lieu de crémation désigné est indisponible pour des raisons techniques, de sécurité ou sanitaire, le lieu de crémation pourra être modifié par le Prestataire sans frais complémentaire à la charge du Client.

e. Restitution des cendres

Si la prestation commandée comprend la restitution des cendres, cette restitution sera effectuée soit dans une urne de dispersion comprise par défaut dans le prix du service, soit dans l'urne décorative ou article funéraire acheté(e) par le Client et non comprise dans le prix de la prestation.

La restitution des cendres peut être effectuée, au choix du Client, selon l'un des procédés suivants :

- Le Client vient récupérer les cendres au crématorium ou en agence désignée dans la convention.*
- Le Prestataire dépose les cendres chez le vétérinaire du Client. Le Client se charge de récupérer les cendres chez le vétérinaire (prestation du vétérinaire non comprise dans le prix du Prestataire).*
- Le Prestataire remet les cendres chez le Client. La restitution des cendres au domicile du Client est une option payante. Le Prestataire déconseille vivement le Client de confier la livraison à son domicile des cendres par un transporteur tiers. Toutefois, sur demande expresse du Client, le Prestataire peut remettre les cendres à un transporteur désigné par le Client. Dans ce cas, le Client est averti que le risque de perte ou d'endommagement des cendres est transféré au Client lors de la remise des cendres au transporteur.*
- Dans le cas des incinérations collectives les cendres ne sont pas restituées et sont confiées à un centre d'enfouissement agréé.*

5. INTERVENTION DU VÉTÉRINAIRE DU CLIENT

Le client a la possibilité de signer la convention chez son vétérinaire si ce dernier est partenaire de Phoenix et de lui laisser le corps qui sera ramassé par Phoenix dans un délai maximum de 7 jours (hors conditions exceptionnelles). Dès lors, le vétérinaire s'est engagé à maintenir l'animal dans les meilleures conditions possibles pour préserver l'intégrité du corps, en conservant le corps au froid et de le mettre à disposition du Prestataire.

Cette prestation du vétérinaire est non comprise dans le prix de prestation du Prestataire. Il est à signaler qu'il faut retirer tout objet ou vêtement du corps de votre animal. Tout objet ou vêtement oublié ne pourra pas être récupéré après la prise en charge du corps de l'animal par le Prestataire.

6. GARANTIES SUR LES PRODUITS VENDUS

Les règles concernant les garanties s'appliquent aux ventes d'articles funéraires tels que des urnes funéraires. Le Client bénéficie de la garantie légale de conformité (L217-3 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie légale des défauts de la chose vendue (1641 à 1649 du Code civil) dans les conditions et limites de la loi. Le Prestataire n'accorde pas de garantie commerciale complémentaire.

7. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données recueillies par le Prestataire auprès du Client font l'objet d'un traitement dans la limite de ce qui est nécessaire à la bonne exécution des services. Le responsable du traitement des données personnelles est la société PHOENIX.

Selon le type de prestations commandées par le Client, l'utilisation de ces données a pour finalité de :

- s'assurer de la bonne exécution de la prestation,*
- prise en charge du corps de l'animal,*
- transporter le corps vers le crématorium,*
- informer la famille sur le suivi du corps,*
- proposer des services funéraires accessoires (par exemple vente d'urnes et objets funéraires)*
- informer sur toutes les offres et prestations funéraires proposées par Phoenix*
- organiser la cérémonie,*
- gérer le retour des cendres de l'animal,*
- traiter les demandes particulières,*

- facturer

Les catégories de données personnelles collectées et traitées sont :

- données d'identification (nom, prénom du Client ou du contact, nom du vétérinaire),

- données de contact (adresse postale du Client, email, téléphone, adresse de prise en charge du corps de l'animal),

- données relatives à l'animal (nom, espèce, identification, date du décès, poids, sexe...)

Ces données sont traitées par les services internes du Prestataire et ses sous-traitants

(accueil téléphonique sur site, relation clients, logistique, informatique, comptabilité...).

Elles sont conservées pendant l'exécution des services commandés puis sont archivées.

Les données collectées sont conservées au sein de l'Union Européenne. Des mesures techniques appropriées et adaptées au niveau de sensibilité et de risque sont mises en place pour éviter la perte, la suppression, la mauvaise utilisation ou l'altération de ces données.

Conformément aux dispositions en vigueur, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, de suppression et d'opposition au traitement de ses données personnelles. Pour exercer ce droit, le Client peut adresser un email à

contact@monphoenix.fr ou un courrier à PHOENIX situé ZAC Beausoleil 2, rue Dion Bouton, 44116 VIEILLEVIGNE.

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse à sa demande, il peut également présenter une réclamation devant la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy, 75007 Paris.

8. ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE

Le Prestataire a souscrit une assurance responsabilité professionnelle.

9. FORCE MAJEURE

Les Parties ne sont pas responsables si elles sont dans l'impossibilité d'exécuter leurs obligations ou si elles sont dans l'impossibilité de les exécuter en respectant les délais convenus lorsque cela est justifié par une situation de force majeure (article 1218 du Code civil).

10. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

En cas d'insatisfaction, de question ou de réclamation concernant une commande, le Client peut contacter le service client du Prestataire :

- Par courrier : situé ZAC Beausoleil 2, rue Dion Bouton, 44116 VIELLEVIGNE
- Par email : contact@monphoenix.fr
- Par téléphone : XXXXXXXX du lundi au vendredi de 8h à 18h (service et appel gratuit).

En signant la convention, le client de crémation reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et reconnaît accepter ces dernières.