

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Dernière mise à jour : 29/04/2024

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les conditions de vente sur le site web www.lalueurdessouvenirs.fr (ci-après le « Site »).

Elles forment, avec l'ensemble des documents auxquels elles font référence, un contrat (ci-après le « Contrat ») conclu entre Cécile Buchet EI – La lueur des souvenirs, dont le siège social est situé 119 bis rue de Colombes 92600 Asnières-sur-Seine (ci-après le « Vendeur » ou l'« Éditrice »), et toute personne passant commande d'une publication d'avis de décès numérique sur le Site à titre non professionnel (ci-après le « Client »), le Vendeur et le Client étant dénommés conjointement les « Parties ».

Le terme « Client » est employé indifféremment pour des personnes de sexe masculin ou féminin.

Identification du Vendeur

Cécile Buchet EI – La lueur des souvenirs
119 bis rue de Colombes
92600 Asnières-sur-Seine
contact@lalueurdessouvenirs.fr

Caractéristiques essentielles du contenu et du service de publication numériques

Le Vendeur propose au Client d'accéder à un processus de publication permettant d'effectuer la mise en ligne d'un avis de décès numérique sur une page dédiée du Site.

Toute page dédiée à un avis de décès publié sur le Site à la demande d'un Client comporte également les éléments suivants, dont l'Éditrice pourra faire évoluer la liste afin de se conformer à toute nouvelle disposition législative ou réglementaire :

- le logo du Site ;
- un premier menu permettant de naviguer sur différentes pages du Site ;
- un entête introduisant l'avis de décès, comportant la mention « Avis de décès », le titre de civilité (facultatif) et l'identité de la personne décédée, ainsi que ses date et lieu de naissance et date et lieu de décès ;
- la mention « Publié le » suivie de la date et de l'heure de publication de l'avis de décès ;

- un bouton « Signaler un problème », permettant à tout utilisateur du Site d'accéder aux informations nécessaires en cas de problème rencontré sur la page ;
- en pied de page, un second menu permettant de naviguer sur différentes pages du Site.

Le processus de publication est entièrement guidé, avec des éléments pré-rédigés par l'Éditrice qui peuvent être sélectionnés et parfois complétés par le Client.

L'URL de publication de l'avis de décès est générée automatiquement ; le Client ne peut pas la choisir ou la modifier.

Un avis de décès numérique publié sur le Site présente, dans une mise en page claire et aérée, les informations qui sont généralement attendues lors de la lecture d'un avis de décès.

Certaines de ces informations doivent obligatoirement être indiquées par le Client lors du processus de publication (*), tandis que d'autres sont facultatives :

- Famille de la personne décédée*
- Annonce du décès*
- Éléments facultatifs complétant l'annonce
- Cérémonie funéraire et obsèques*
- Éléments facultatifs complétant le corps du texte
- Pompes funèbres*

Le détail des formulations et éléments proposés au choix du Client dans chacune de ces catégories est disponible dans la rubrique « Annexe » située à la fin du présent Contrat.

Des liens hypertextes vers des avis de décès fictifs sont mis à disposition par le Vendeur à titre d'exemples dans la rubrique « Voir des exemples » de la page d'accueil du Site.

Un avis de décès numérique publié sur le Site y est consultable selon les dispositions prévues par les Conditions Générales d'Utilisation du Site, pendant toute la durée d'activité du Vendeur.

Les modalités de classement et de référencement des avis de décès publiés sur le Site sont décrites dans la rubrique « Classement et référencement des contenus » des Conditions Générales d'Utilisation du Site.

L'Éditrice ne procédera à aucune modification ni à aucune correction d'un avis de décès à la demande du Client, sauf dans les cas prévus par la section « Modifications éventuelles des contenus » du présent Contrat. De même, la mise en page d'un avis de décès est automatique et peut varier en fonction du contenu choisi par le Client ; l'Éditrice n'accédera à aucune demande, de la part du Client, d'un changement de mise en page.

La personnalisation d'un avis de décès s'opère uniquement par les choix du Client effectués lors du processus de publication parmi les éléments proposés par l'Éditrice. L'Éditrice n'accédera à aucune demande particulière de la part du Client concernant l'ajout, la suppression ou la modification d'éléments sur un avis de décès, hors les cas prévus par la section « Modifications éventuelles des contenus » du présent Contrat. Le Client peut néanmoins transmettre à l'Éditrice des suggestions de modifications générales ou d'ajouts qui pourraient également avoir un intérêt pour d'autres clients, sans que l'Éditrice ne s'engage

à apporter à son système de publication des modifications conformes à ces suggestions.

Conclusion et exécution du Contrat

Le Contrat est rédigé et conclu en langue française.

Le Client accepte que toute information demandée en vue de la conclusion du Contrat ou adressée au cours de l'exécution du Contrat soit transmise par courrier électronique.

Le processus de publication d'un avis de décès sur le Site nécessite que le Client suive les différentes étapes décrites ci-après :

1. renseigner son adresse électronique ainsi que les nom et prénom de la personne décédée, et cliquer sur « Envoyer un code d'accès », puis récupérer par courrier électronique ce code d'accès, à usage limité dans le temps (10 minutes) ;
2. accéder au formulaire de demande de publication en s'identifiant avec les éléments décrits au point précédent ;
3. formuler sa demande de publication en renseignant ses coordonnées complètes (dont une adresse postale située en France et un numéro de téléphone français) ainsi que l'état civil de la personne décédée, en fournissant un certificat de décès ou une copie intégrale de l'acte de décès et en choisissant un mot de passe, puis en validant sa demande ;
4. recevoir sous 24 heures maximum une notification l'informant de la possibilité de compléter l'avis de décès, lorsque l'Éditrice a pu procéder à la vérification de la conformité des données renseignées par le Client avec le certificat de décès ou la copie intégrale de l'acte de décès qu'il aura fourni ;
5. s'identifier à l'aide du mot de passe choisi, puis compléter l'avis de décès au moyen des éléments proposés par l'Éditrice ;
6. prévisualiser l'avis de décès et apporter des modifications si besoin, dans la limite des éléments proposés par l'Éditrice, en cliquant sur le bouton « Modifier », qui permet de revenir sur la page du formulaire de saisie ;
7. valider la saisie en cliquant sur le bouton « Valider (commande avec obligation de paiement de 30€ TTC) »
8. procéder au paiement selon les modalités prévues dans la rubrique « Modalités de paiement » du présent Contrat. En validant ainsi sa commande de publication, **le Client accepte qu'à l'issue de cette dernière étape la publication de l'avis de décès, indépendante de tout support matériel, soit immédiate sur le Site, c'est-à-dire qu'elle ait lieu avant l'expiration du délai de rétractation.**

NB : La possibilité de renvoyer un autre code d'accès ou de réinitialiser le mot de passe choisi est prévue si besoin.

À l'issue de ces différentes étapes, le Contrat est conclu entre les Parties et exécuté : la publication de l'avis de décès numérique commandée au Vendeur par le Client est immédiate et reste disponible à la consultation sur une page dédiée du Site jusqu'à la date hypothétique de cessation d'activité du Vendeur prorogée de quinze jours, hors les cas particuliers décrits dans la rubrique « Accès au Site » des Conditions Générales d'Utilisation du Site.

L'URL de publication est automatiquement envoyée par voie électronique au Client, qui peut

en faire l'usage qui lui convient, dans les limites établies par les Conditions Générales d'Utilisation du Site.

Conformément aux Conditions Générales d'Utilisation du Site, l'Éditrice est propriétaire de tous contenus rédactionnels publiés sur le Site, ainsi que de leurs droits d'exploitation.

Le Client accepte que le Vendeur lui transmette et mette à sa disposition par voie électronique la facture correspondant à sa commande de publication.

Le Contrat est archivé par le Vendeur sous forme électronique. Le Client peut demander à ce que le Contrat archivé lui soit transmis par voie électronique, en écrivant un courrier électronique au Vendeur.

Modalités de paiement

Le prix de publication d'un avis de décès numérique sur le Site est de 30€ TTC, quelle que soit la longueur finale de l'avis de décès ou les éléments choisis par le Client. Ce prix inclut les frais de maintenance.

Le paiement s'effectue uniquement par carte bancaire sur la plateforme de paiement PayZen, vers laquelle le Client est redirigé automatiquement, après vérification et validation par le Client des détails de sa commande de publication.

La date d'échéance pour la réception du paiement est identique à celle de la commande.

Des informations actualisées sur le tarif applicable peuvent être obtenues en consultant la page d'accueil du Site ou le présent Contrat.

Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, **le Client renonce à l'exercice de son droit de rétractation.**

Modifications éventuelles des contenus

L'Éditrice se réserve le droit de procéder à toute mise à jour, au sens de l'article L224-25-24 du Code de la consommation, du Site et de ses contenus. De même, l'Éditrice pourra procéder à des modifications de mise en page des contenus du Site, y compris des avis de décès déjà publiés.

Le contenu de l'avis de décès publié sur le Site à la demande du Client est susceptible de modifications, sans que cela donne droit à un remboursement du Client, dans les cas suivants :

- un utilisateur du Site, dont les données personnelles apparaîtraient sur l'avis de décès, demande à exercer ses droits conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (« RGPD ») et à la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- l'Éditrice prend connaissance d'un contenu comportant tout type d'erreur, ou d'un

contenu injurieux, diffamant ou contrevenant aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers, apparaissant sur l'avis de décès ;

- le Client signale à l'Éditrice une faute orthographique qu'il aurait commise.

Un avis de décès peut être retiré du Site sur demande écrite du Client qui a commandé sa publication, sans que cela donne droit à un remboursement. Le Client doit adresser cette demande au Vendeur par courriel, en joignant une copie d'une pièce d'identité.

Traitement des données à caractère personnel

Les données personnelles recueillies dans le cadre du présent Contrat font l'objet d'un traitement conforme à la Politique de confidentialité du Site, consultable sur la page politique-de-confidentialite.php du Site.

Garanties légales

Dans le cas où le Vendeur n'aurait pas connaissance de vices cachés, il ne sera obligé à aucune garantie.

Le consommateur a droit à la mise en oeuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité jusqu'à la date hypothétique de cessation d'activité de Cécile Buchet EI – La lueur des souvenirs, à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique jusqu'à la date hypothétique de cessation d'activité de Cécile Buchet EI – La lueur des souvenirs.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en oeuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

Clause résolutoire

La résolution du contrat se fera automatiquement et de plein droit du seul fait de la cessation d'activité du Vendeur, ou du seul fait de l'inexécution de l'une ou l'autre de ces obligations :

- la publication de l'avis de décès numérique commandée par le Client, sur une page dédiée du Site, conformément à la rubrique « Caractéristiques essentielles du contenu et du service de publication numériques » du présent Contrat ;
- le paiement dû par le Client au Vendeur pour une commande de publication d'un avis de décès numérique sur le Site, conformément à la rubrique « Modalités de paiement » du présent contrat.

Clause spécifique pour un Client professionnel

Taux des pénalités exigibles en l'absence de paiement dans les délais : 4.22%.

Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement : 40€.

Clause spécifique pour un Client particulier

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, le Vendeur propose un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation retenue est : CNPM MÉDIATION CONSOMMATION.

En cas de litige, le Client peut déposer une réclamation par voie postale ou sur le site internet de cette entité :

CNPM MÉDIATION CONSOMMATION
27, avenue de la Libération
42400 Saint-Chamond
<https://cnpm-mediation-consommation.eu>

Cessibilité des CGV

L'Éditrice se réserve le droit de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent Contrat.

Loi applicable

Le présent contrat est régi par la législation française et européenne.

Litiges

En cas de litige, les Parties tenteront de régler le conflit à l'amiable.

Annexe

Cette annexe présente le détail des formulations et éléments proposés par l'Éditrice au choix du Client pour constituer le contenu de l'avis de décès numérique à publier sur le Site.

Les astérisques (*) indiquent les sections à renseigner obligatoirement par le Client.

➤ Famille de la personne décédée *

La famille du défunt apparaît en haut à gauche de l'avis de décès.

Le tableau suivant récapitule, dans l'ordre d'apparition sur l'avis, les catégories de membres de la famille qu'il est possible d'indiquer et les formulations proposées pour les présenter. Elles peuvent systématiquement être complétées, de manière facultative, par les nom et prénom des personnes concernées (sauf pour la catégorie « expressions génériques »).

Il est également possible de préciser, le cas échéant, les conjoint(e)s des enfants, petits-enfants et frères et soeurs, ainsi que leurs noms et prénoms (facultatif).

Par ailleurs, des obèles (†) peuvent être indiquées pour les personnes décédées.

Catégorie	Formulations proposées	Nombre de formulations qu'il est possible de choisir
-----------	------------------------	--

Conjoint(e)	<ul style="list-style-type: none"> • son époux • son épouse • son compagnon • sa compagne • son conjoint • sa conjointe 	Une formulation par catégorie
Enfants	<ul style="list-style-type: none"> • ses enfants • ses fils • ses filles • son fils • sa fille 	
Petits-enfants	<ul style="list-style-type: none"> • ses petits-enfants • ses petits-fils • ses petites-filles • son petit-fils • sa petite-fille 	
Arrière-petits-enfants	<ul style="list-style-type: none"> • ses arrière-petits-enfants • ses arrière-petits-fils • ses arrière-petites-filles • son arrière-petit-fils • son arrière-petite-fille 	
Parents	<ul style="list-style-type: none"> • ses parents • sa maman et son papa • son père • sa mère • son papa • sa maman 	
Frères et soeurs	<ul style="list-style-type: none"> • ses frères et soeurs • ses frères • ses soeurs • son frère • sa soeur 	
Grands-parents	<ul style="list-style-type: none"> • ses grands-parents • son grand-père • sa grand-mère • son papy • sa mamie 	
Neveux et nièces	<ul style="list-style-type: none"> • ses neveux et nièces • ses neveux • ses nièces • son neveu • sa nièce 	
Autres	<ul style="list-style-type: none"> • son oncle • sa tante • son cousin • sa cousine 	Plusieurs formulations par catégorie

	<ul style="list-style-type: none"> • son beau-père • sa belle-mère • son parrain • sa marraine • son filleul • sa filleule • son arrière-grand-père • son arrière-grand-mère 	
Expressions génériques	<ul style="list-style-type: none"> • ses beaux-parents • ses oncles et tantes • ses oncles • ses tantes • ses cousins et cousines • ses cousins • ses cousines • ses arrière-grands-parents • ses amis • ses amies • ses amis et amies • ses collègues • ses voisins • ses parents et alliés • ainsi que toute la famille 	

➤ **Annnonce du décès ***

L'annonce du décès apparaît au centre de l'avis. Elle est constituée de trois parties :

1. Une formule d'annonce que le Client doit choisir parmi les suivantes :

- « ont la douleur »
- « ont la tristesse »
- « ont le chagrin »
- « ont le regret »
- « ont la très grande douleur »
- « ont la très grande tristesse »
- « ont la profonde douleur »
- « ont la profonde tristesse »
- « ont le profond chagrin »
- « ont l'immense douleur »
- « ont l'immense tristesse »
- « ont l'immense chagrin »

2. L'identité de la personne décédée

3. La date et le lieu du décès, ainsi que l'âge de la personne décédée.

➤ **Éléments facultatifs complétant l'annonce**

Si le Client le souhaite, il lui est proposé d'insérer :

1. immédiatement sous l'identité de la personne décédée et dans l'ordre d'apparition suivant, au centre de l'avis de décès :
 - un nom de naissance ;
 - un surnom ;
 - jusqu'à trois professions ou titres honorifiques ;
2. immédiatement sous la date et le lieu du décès, et positionnées à droite : une citation et sa source (auteur, ouvrage...)

➤ **Cérémonie funéraire et obsèques ***

Les informations concernant la cérémonie funéraire forment un premier paragraphe dans le corps du texte de l'avis de décès. Le Client a le choix entre :

1. indiquer la formule suivante : « La cérémonie funéraire aura lieu dans l'intimité familiale. » ;
2. ou préciser les éléments suivants :
 - la date et l'heure de la cérémonie (ces informations apparaîtront en gras)
 - le lieu de la cérémonie
 - le type d'obsèques (inhumation ou crémation)
 - le lieu des obsèques ou, le cas échéant, le fait que les obsèques se dérouleront dans l'intimité familiale

➤ **Éléments facultatifs complétant le corps du texte**

Si le Client le souhaite, il lui est proposé d'insérer un second paragraphe dans le corps du texte de l'avis de décès, intégrant l'un ou plusieurs des éléments suivants, dans cet ordre d'apparition sur l'avis :

1. Une formule à propos des offrandes, parmi les suivantes :
 - « Ni fleurs ni plaques, merci. »
 - « Ni fleurs, ni plaques, ni couronnes, merci. »
 - « Fleurs naturelles seulement, merci. »
 - « Pas de plaques, merci. »
 - « Pas de plaques, que des fleurs naturelles, merci. »
2. À propos des dons, la formule « Si vous le souhaitez, vous pouvez adresser vos dons », à compléter librement par un nom d'institution bénéficiaire ;
3. Une formule à propos des condoléances, parmi les suivantes (les deux dernières sont à compléter librement par une URL) :
 - « Condoléances sur registre. »
 - « Condoléances en ligne sur : »
 - « Condoléances sur registre et en ligne sur : »
4. Un texte de remerciements personnalisés, ou une formule choisie parmi les suivantes :
 - « La famille remercie par avance toutes les personnes qui s'associeront à sa peine. »
 - « La famille remercie par avance toutes les personnes qui, par leur présence ou leurs marques de sympathie, s'associeront à sa peine. »
 - « La famille remercie par avance toutes les personnes qui, par leurs marques de sympathie, s'associeront à sa peine. »

5. Une formule à propos du faire-part, parmi les suivantes :

- « Cet avis tient lieu de faire-part. »
- « Cet avis tient lieu de faire-part et de remerciements. »

➤ **Pompes funèbres ***

Les coordonnées des Pompes funèbres apparaissent en bas à gauche de l'avis de décès, dans une police de texte un peu plus petite. Le Client doit préciser :

- Le nom de l'agence
- L'adresse postale
- Le numéro de téléphone

Si le Client est un professionnel, il lui est également proposé de faire apparaître un lien cliquable vers son site web.

FIN DU DOCUMENT