

CONDITIONS GENERALES DE VENTE
E-BOUTIQUE FUNEA
www.eboutique-funea.fr

ARTICLE 1 – PRESENTATION DE FUNEA

Funea est une société à responsabilité limitée immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lille Métropole, sous le numéro 789 316 437, ayant son siège social 16 avenue de l'Europe à Croix (59170). Funea a pour activité le négoce d'article de marbrerie, de fleurs et d'accessoires funéraires ainsi quela gravure sur marbre. Elle propose également certains de ses produits à la vente auprès de particuliers, en qualité d'éditeur et vendeur au sein du Site **www.eboutique-funea.fr**.

Lorsqu'un avis de décès a été publié sur le site internet d'une entreprise de pompes funèbres qui est partenaire de Funea, Funea propose, à travers un lien accessible sur ledit site, d'accéder à son propre Site afin d'effectuer en ligne l'achat de fleurs naturelles, de fleurs artificielles et/ou de plaques funéraires destinés à être livrés au plus tard lors des funérailles du défunt dans les conditions définies aux présentes conditions.

Par conséquent, le Site de Funea est exclusivement dédié à la vente de certains produits destinés à être livrés au plus tard lors des funérailles du défunt lorsque la famille du défunt a décidé de publier l'avis de décès du défunt en ligne par l'intermédiaire d'une entreprise de pompes funèbres, partenaire de Funea. En l'absence d'un tel avis de décès, il n'est donc pas possible de passer une commande par l'intermédiaire du Site internet de Funea.

ARTICLE 2 – DEFINITIONS

Pour la bonne compréhension du Client, il est apporté les précisions suivantes sur les termes employés au sein des présentes Conditions Contractuelles, à chaque fois que ces termes apparaissent avec une lettre majuscule.

Commande : Action par laquelle le Client, après avoir pris connaissance de la Fiche Produit sur le Site ainsi que des présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées « CGV »), marque sa pleine acceptation de la sélection de Produit qu'il a faite et de son acquisition en vue d'une livraison au plus tard lors des funérailles du défunt. Toute Commande implique donc la prise de connaissance préalable et l'acceptation sans réserve des présentes Conditions contractuelles.

Client : La personne physique majeure ayant sa pleine capacité juridique qui effectue, à partir du Site, une Commande auprès de Funea, à titre non professionnel, en relation avec un avis de décès diffusé sur le site internet d'une entreprise de pompes funèbres partenaire de Funea.

Plaque funéraire : Plaque de marbre ou de pierre mobile destinée à orner et décorer un monument funéraire, un caveau ou une chambre funéraire dans laquelle repose le défunt avant ses funérailles.

Fleurs : Fleurs naturelles ou artificielles destinées à orner un monument funéraire, un caveau ou la chambre funéraire dans laquelle repose le défunt avant ses funérailles.

Funea : La société FUNEA qui propose et fournit à des particuliers à partir de son Site la vente de certains Produits en relation avec les funérailles du défunt.

Gravure : Inscription gravée une Plaque funéraire à la demande du Client à l'occasion de sa Commande.

Produits : Plaques funéraires ou Fleurs susceptibles d'être commandés par le Client à Funea à partir du Site. La vente des Produits est régie par les présentes Conditions contractuelles.

Site : Site Internet édité par Funea accessible à l'adresse eboutique-funea.fr présentant l'offre de vente de Fleurs, de Plaques funéraires par Funea.

ARTICLE 3 – CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

L'offre à la vente et la vente de Produits sur le Site par Funea sont régies par les présentes conditions générales de vente, ci-après désignées « CGV » de Funea. La vente de Produits proposés sur le Site est ouverte uniquement en présence d'un avis de décès publié avec l'accord de la famille, en ligne et accessible sur le site d'une entreprise de pompes funèbres, partenaire de Funea.

Funea attire l'attention de ses Clients que les Commandes sont possibles à partir du Site au moins trente-six (36) heures avant les funérailles hors jours fériés et dimanche lesquels rallongent d'autant le délai maximum de passation de la Commande. Toute Commande du Client auprès de Funea réalisée dans un délai qui ne permet pas de garantir ces trente-six heures avant les funérailles ne pourra être acceptée ni validée. Dans ce cas, le Client devra impérativement contacter Funea par téléphone afin de savoir si la commande peut être ou non passée.

Funea peut être amenée à modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables à la Commande sont celles en vigueur au jour de la Commande.

ARTICLE 4 – PROCESSUS DE COMMANDE

En présence d'un avis de décès annonçant les funérailles du défunt, le Client est invité à sélectionner, en relation avec lesdites funérailles, les Produits de son choix, disponibles sur le Site, en utilisant le cas échéant les filtres mis à sa disposition sur le Site. La sélection de Produits s'effectue par le choix de la catégorie de Produits, Fleurs ou Plaques funéraires ou par la galerie photos des Produits. Il est possible d'affiner son choix en utilisant le filtre permettant de définir un budget. La sélection du Produit s'opère en le mettant dans le panier à partir de la galerie photos ou de la fiche Produit.

Une fois le ou les Produits sélectionnés, le Client est ensuite invité à vérifier sa sélection ainsi que la quantité et le montant. Il peut modifier sa sélection en modifiant la quantité, supprimant ou ajoutant un Produit, avant de passer sa Commande. La Commande nécessite d'accepter les Conditions Contractuelles et d'en payer le prix. La Commande s'opère donc par la validation de la Commande et le règlement du prix.

Funea s'efforce de présenter ses offres de vente de Produits le plus clairement possible. Si toutefois une mention appelait une quelconque demande d'information complémentaire, Funea invite le Client à le lui faire savoir en prenant contact avec Funea (rubrique « Contact ») et à se faire préciser cette information.

ARTICLE 5 – COMMANDE

Afin de pouvoir passer Commande, et après avoir vérifié sa sélection, le Client doit cliquer sur « *valider la commande* ». Il est alors demandé au Client de renseigner ses informations personnelles permettant de l'identifier. Le Client a la possibilité à cette occasion de déposer un message de condoléances. Le Client procède ensuite au règlement de sa commande par carte bancaire. La validation de la Commande sera possible si elle est effectuée au moins trente-six (36) heures avant les funérailles, hors dimanches et jours fériés qui rallongent d'autant le délai maximum de passation de Commande.

Une fois la Commande validée, le Client reçoit un email de confirmation de Commande accompagnée de la facture. La Commande est réputée pleinement validée lorsque la banque du Client a confirmé à Funea, le paiement de la Commande. La Commande est ferme et ne peut être modifiée. Le Client peut toutefois bénéficier pour certains Produits d'un droit de rétractation (Cf. Article 9 ci-dessous).

Lorsque la Commande porte sur un montant de 120 € (cent vingt euros) ou plus, et conformément à la loi, Funea en assure la conservation pendant un délai de dix (10) ans et en garantit à tout moment l'accès au Client si celui-ci en fait la demande.

ARTICLE 6 – TARIF ET PAIEMENT

6.1 Tarif

Le prix de chaque Produit proposé par Funea sur le Site est mentionné dans la fiche Produit, la vignette du Produit figurant au sein de la galerie photo. Il figure également dans le panier regroupant le ou les Produits sélectionnés par le Client avant qu'il ne confirme sa Commande. Le tarif est toujours présenté toutes taxes comprises (TTC) dans le respect des règles légales applicables, frais de livraison inclus sur le lieu de cérémonie ou au salon funéraire uniquement. Funea se réserve la possibilité de faire évoluer son tarif. Le tarif appliqué est toujours celui qui figure sur le Site au moment de la confirmation de la Commande du Client.

6.2 Paiement

Toute Commande nécessite le règlement complet du prix et des frais de livraison. Le paiement s'opère par carte bancaire.

6.3 Frais de livraison

Toute livraison en dehors du lieu de cérémonie ou du salon funéraire indiqués sur l'avis de décès sera facturée en plus du prix de la sélection de Produit(s).

ARTICLE 7 – AVERTISSEMENT

La Commande est destinée à la livraison des Produits, soit au salon funéraire dans lequel repose le défunt avant ses funérailles, soit au plus tard lors des funérailles. Elle doit donc être reçue au moins trente-six (36) heures avant les funérailles hors jours fériés et dimanche lesquels rallongent d'autant le délai maximum de passation de la Commande. Si le Client ne peut pas passer sa Commande dans ce délai, il doit prendre contact directement avec Funea (Cf. rubrique « Contact ») afin de savoir si sa Commande peut ou non être traitée en temps utile.

Toute Plaque funéraire en pierre choisie par le Client est identifiée par sa désignation telle que présentée au Client sur le Site. Funea présente des exemples de Plaques funéraires afin de permettre au Client de choisir le matériau et la forme qui seront utilisés pour la fabrication de ladite Plaque, ces éléments définissent la provenance de la pierre et sa tonalité générale. Toutefois, Funea informe le Client que s'agissant d'une pierre naturelle, les Plaques funéraires livrées ne seront pas exactement identiques à la photographie présente sur le Site en termes de couleurs et d'aspect, de veinage notamment compte tenu du fait qu'il s'agit d'un matériau naturel.

Par ailleurs, les veines cristallines, flammes, pyrites, oxydes de fer, conglomérats de micas et tâches communément désignées « crapaud » font partie intégrante des pierres naturelles telles que le granit et ne peuvent donner lieu à une réclamation. Le vieillissement naturel des pierres peut entraîner une altération visuelle et une modification de leur aspect avec le temps, les conditions climatiques, l'eau ainsi que l'entretien dont elles font l'objet. Il est recommandé de n'utiliser pour l'entretien que des produits naturels non abrasif et des éponges non abrasives ou des chiffons doux.

ARTICLE 8 – EXECUTION DE LA COMMANDE

8.1 Livraison

La livraison est limitée à la métropole lilloise (MEL). Les Produits sont destinés à être livrés par Funea, soit au sein du salon funéraire dans lequel repose le défunt, soit au plus tard lors des funérailles du défunt sur le lieu de cérémonie. Aucun autre lieu de livraison ne peut être sollicité lors de la passation de la Commande. Le Client est informé de la livraison par email.

8.2 Transfert des risques

Les risques du Produit sont transférés au Client au moment de la livraison c'est-à-dire au moment où le Produit est livré au sein du salon funéraire ou au plus tard lors des funérailles sur le lieu de cérémonie.

ARTICLE 9 – DROIT DE RETRACTATION

En vertu du Code de la consommation, est un contrat à distance, tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat.

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés
- De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

Les Fleurs Naturelles étant susceptible de se détériorer rapidement, la Commande de Fleurs naturelles ne peut faire l'objet d'un droit de rétractation.

Les "biens fabriqués d'après les spécifications du consommateur" s'entendent de biens non préfabriqués réalisés sur la base d'un choix individuel ou d'une décision du consommateur. Les Plaques funéraires qui comportent une Gravure sont toujours fabriquées selon les spécifications du consommateur et ne font donc pas l'objet d'un droit de rétractation conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation.

Pour les Fleurs artificielles qui ne seraient pas fabriqués pour répondre à un choix personnalisé du Client ou les Plaques funéraires standard, le Client bénéficie, conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, d'un droit de rétractation qu'il peut exercer dans les 14 (quatorze) jours de la livraison de sa Commande.

Pour exercer ce droit, le Client doit envoyer une demande dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique) par l'un des moyens de contact définis aux présentes, soit via le formulaire de contact disponible sur le Site, le formulaire de rétractation figurant en annexe ou soit par tout écrit reçu par Funea durant la période de 14 (quatorze) jours du droit de rétractation, en indiquant : ses nom, adresse et, lorsqu'ils sont disponibles, les numéros de téléphone et l'adresse électronique attachée à son compte client, le numéro de commande et le produit concerné et sa décision non ambiguë de rétractation.

Les Fleurs artificielles et les Plaques funéraires standard doivent être retournées par le Client dans leur état d'origine, parfaitement propres et non utilisées, dans un colis adressé par le Client, sans retard excessif après sa rétractation et au plus tard dans le délai de 14 (quatorze) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, conformément à l'article L.221-23 du Code de la consommation, à l'adresse suivante :

FUNEA – Service Clients
16 Avenue de l'Europe
59170 Croix

Conformément à la loi, les frais de retour du produit sont à la charge du Client.

Le remboursement du Client, en cas de rétraction, intervient dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la réception de la demande de rétractation. Toutefois, ce délai peut être différé jusqu'à la réception du produit ou à la remise de la preuve de l'expédition du produit, la date retenue étant celle du premier de ces événements. Le remboursement se fait par le même moyen de paiement que celui employé pour la Commande.

ARTICLE 10 – RESPONSABILITE – GARANTIE

10.1 Généralités et exclusions

Funea fournit ses Produits dans le respect des règles juridiques applicables et des règles de l'art. La responsabilité de Funea s'apprécie dans les conditions de droit commun et les conditions définies aux présentes Conditions contractuelles.

Funea ne peut voir sa responsabilité engagée et n'est pas responsable des dommages :

- Causés par des événements naturels tels que le gel, la pluie, les tempêtes, les conditions climatiques ;
- Causés par le fait du Client et résultant de l'utilisation de produits d'entretien abrasifs,
- Causés par le dépôt d'objets ou d'attributs décoratifs ou des manipulations du Client ou des tiers en relation avec les Produits dans le salon funéraire, sur le caveau ou le monument funéraire,

- Causés par le fait d'un tiers, notamment les désordres résultant de travaux ou interventions sur des sépultures voisines aux Plaques funéraires ou Fleurs, de la mise en œuvre du règlement du cimetière ou encore résultant de l'état du sous-sol du cimetière
- Causés par le fait du Client ou d'un tiers.

10.2 Garantie légale de conformité

La conformité des Produits s'apprécie à la date de livraison.

S'agissant des Commandes de Fleurs naturelles, il est rappelé qu'il s'agit de produits naturels destinés à être disposés en décoration en intérieur ou en extérieur et à se décomposer dans un laps de temps relativement court à compter de leur livraison compte tenu de leur nature, Funea ne peut garantir leur pérennité et rappelle que les Fleurs sont sensibles à la température, aux aléas climatiques, à l'ensoleillement, la pluie, le vent, la grêle, la neige ainsi qu'aux manipulations. Le Client est également informé que la couleur et/ou la variété des fleurs sont susceptibles d'évoluer en fonction des saisons et/ou des arrivages du jour. Les photos de Fleurs Naturelles sur le Site ne sont donc pas contractuelles.

S'agissant de Fleurs artificielles, il est rappelé que ces Produits sont destinés à être en permanence en extérieur et sont donc soumis à des aléas ne relevant pas de la responsabilité de Funea, ni de la garantie légale de conformité qu'ils s'agissant des aléas climatiques ou d'un fait d'un tiers ou encore de l'entretien qui en est fait, la brillance ne peut être garantie.

Funea garantit la conformité des Produits dans les conditions légales applicables tout en rappelant que des défauts peuvent apparaître dans le temps sans pour autant constituer des défauts de conformité.

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre (24) mois à compter de la délivrance du bien 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.

Ne constitue pas un défaut de conformité, le défaut qui n'existerait pas au moment de la livraison, qui résulterait d'une mauvaise utilisation ou d'une manipulation du Client ou d'un tiers ou d'un défaut d'entretien.

Ne sont pas couverts par la garantie, les tâches ou rayures ainsi que l'altération prématurée du poli, des dorures provoquées par les attributs décoratifs déposés sur le Monument funéraire ou par les produits d'entretien et éponges ou racloirs utilisés.

Conformément à la loi, en cas de non-conformité avérée, le Client est invité à mettre le Produit à la disposition de Funea et à lui faire connaître son choix de mise en conformité à savoir la réparation ou le remplacement et à défaut la réduction du prix ou la résolution du contrat. Funea peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

- 1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;
- 2° De l'importance du défaut de conformité ; et
- 3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

10.3 Garantie légale des vices cachés

Les Produits font également l'objet de la garantie légale contre les vices cachés telle que définie aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Conformément à la loi, il est rappelé ci-dessous les modalités de mise en œuvre des garanties légales, en particulier de la garantie légale de conformité pour les biens, ainsi que la garantie relative aux vices cachés conformément aux dispositions des articles 1641 à 1649 du Code civil, dues par le vendeur.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. 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.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien 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 réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 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 bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

ARTICLE 11 – FORCE MAJEURE

Conformément à l'article 1218 du Code civil, aucune des Parties ne pourra être tenue responsable du retard ou de l'absence d'exécution de tout ou partie du Contrat dû à un cas de force majeure. En cas d'événement de force majeure empêchant l'une des Parties d'exécuter ses obligations, la Partie empêchée en informe l'autre dans les meilleurs délais. Les Parties s'efforceront de trouver des solutions de contournement dans les meilleurs délais. Si toutefois les effets de la force majeure persistaient pendant une durée supérieure à trente (30) jours consécutifs, chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Contrat sans qu'aucune indemnité ne soit due à ce titre en notifiant sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre Partie.

ARTICLE 12 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les photographies de Produits présentés sur le Site sont la propriété de Funea et ne peuvent être utilisées ou reproduites sans son accord préalable et écrit. L'ensemble des éléments figurant sur le Site, y compris les photographies et les Produits, sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle de sorte qu'ils ne peuvent être reproduits sans son autorisation écrite préalable. Funea se réserve l'ensemble des droits de propriété intellectuelle attachés à ses Produits lesquels ne sont jamais cédés au Client.

ARTICLE 13 – CONFIDENTIALITÉ

Funea attache un soin particulier à préserver la confidentialité des échanges avec ses Clients. Funea est toutefois amenée à communiquer des informations à la famille du défunt, ses partenaires aux fins de l'exécution de la Commande et à transmettre à la famille du défunt les messages de condoléances ainsi que la liste des Clients aux fins de leur permettre de leur adresser leur message de remerciement.

ARTICLE 14 – DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (dite « loi Informatique et Libertés ») et au Règlement Général sur la Protection des Données (« RGPD »), des données à caractère personnel concernant le Client, les destinataires des Commandes, la famille du défunt, font l'objet d'un traitement par notre Entreprise pour toutes les opérations relatives à la gestion de la relation client, le traitement de la Commande et son exécution et ses suites.

Les données personnelles sollicitées lors de la Commande sont des données obligatoires permettant à Funea de déterminer l'identité du Client et sa qualité en vue de la conclusion du Contrat, de la gestion de la facturation et du recouvrement. Certaines données personnelles sont également destinées à être communiquées à des destinataires (culte, cimetière, fleuristes, prestataires) appelés à intervenir à l'occasion des funérailles ou dans le cadre de l'exécution de la commande.

Ces données personnelles sont traitées sur la base de nos obligations légales ainsi que l'établissement de mesures précontractuelles et contractuelles. Elles sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités rappelées ci-dessus comprenant l'exécution du Contrat augmentée des règles de prescription et des règles de conservation légales de ceux-ci.

Toute personne dont les données personnelles font l'objet d'un traitement par Funea dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité le cas échéant, d'effacement de ses données personnelles ou une limitation de leur traitement, du droit d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes et du droit de retirer son consentement à tout moment pour les traitements exclusivement fondés sur le consentement. Enfin, chacun dispose du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle et de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort.

Ces droits peuvent être exercés par courriel à l'adresse suivante : Funea - 16 Avenue de l'Europe - Croix (59170), sous réserve, le cas échéant, de la justification de l'identité de la personne concernée.

Conformément à l'article L223-2 du Code de la consommation, le client est également informé qu'il dispose du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr).

ARTICLE 15 – CONTACT & RECLAMATION – MEDIATION – JURIDICTION

15.1 Contact

Pour contacter Funea ou adresser une demande d'information, Funea vous invite à nous contacter par téléphone au 03 74 95 08 01 ou par écrit en adressant votre courrier à Funea - 16 Avenue de l'Europe Croix (59170). Funea vous répondra dans les meilleurs délais.

15.2 Réclamation

En cas de réclamation du Client, celui-ci expose le contenu de sa réclamation à Funea en joignant le cas échéant tout justificatif et photographie utile, par courrier à laquelle il sera répondu dans les meilleurs délais.

15.3 Médiation

Conformément aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du Code de la consommation, il est prévu que, pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'ANM CONSOMMATION soit par courrier en écrivant au 2 rue de Colmar 94300 Vincennes (en précisant obligatoirement en sus de ses propres coordonnées, son numéro de téléphone et son adresse mail), soit sur le site internet en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante <https://www.anmconso.com>. Pour plus d'informations, vous pouvez contacter l'ANM CONSOMMATION par téléphone au 01 58 64 00 05, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00.

15.4 Juridiction

Toute action relative à la passation d'une Commande ou son exécution est soumise à la juridiction compétente en vertu des règles du droit commun.

ARTICLE 16 – LOI APPLICABLE

Les présentes CGV ainsi que le Contrat conclu entre le Client et Funea sont exclusivement régis par le droit français.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de FUNEA 16 Avenue de l'Europe - Croix (59170) + adresse électronique :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) /pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Version des CGV mise à jour le 30 avril 2025