

## **CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS**

### **Article 1 – CHAMP D'APPLICATION**

Sauf convention expresse contraire, les obligations contractuelles des parties sont régies par les présentes conditions générales. Ces dernières sont donc applicables à toutes les prestations effectuées par l'entreprise « Vous dire encore » (ci-après dénommée « Le Prestataire »), domiciliée 14 Bis Rue Pierre Semard, 57300 HAGONDANGE et ayant pour représentant Monsieur Eric DESPORT.

### **Article 2 – PRESTATIONS DE SERVICE**

« J'ai oublié de vous dire » propose une prestation de réalisation et de diffusion de message d'adieu à ses proches, en sus, si le Client le souhaite, il pourra être accompagné dans la réalisation de son message par un Psychologue.

A l'issue de l'enregistrement vidéo, le message vidéo sera déposé dans un coffret, dont l'image sur les différents documents n'est pas contractuelle. Ce coffret sera remis à l'opérateur de pompes funèbres retenu, qui remettra le coffret au(x) bénéficiaire(s) désigné(s) par le client à l'issue du décès de ce dernier. Ce coffret pourra également être remis par le prestataire selon les modalités retenues à la souscription du service.

### **Article 3 – ACCEPTATION DE L'INTERVENTION**

Le contrat ne devient définitif qu'après signature par le Client du présent devis et paiement de la facture. Une facture sera acquittée par le client avant le début de l'accompagnement par le Conseiller client ou par le Psychologue

### **Article 4 – DUREE DE L'INTERVENTION**

La durée du message vidéo sera de 3 minutes maximum. La formule Confort comprend un entretien téléphonique de 1H00 par un conseiller client, afin d'assister le client à la rédaction du message à enregistrer. La formule Excellence comprend également un entretien téléphonique de 1H00 préparatoire à la rédaction du message, mais par un Psychologue diplômé.

Si le Client a retenu l'assistance à domicile, un conseiller ou un psychologue se rendra au domicile du client pour l'accompagner à la finalisation du message sur un temps d'une durée maximale de 1H00 en fonction de la formule choisie.

Pour la formule Confort ou la formule Excellence, si le message vidéo dépasse un temps de 3 minutes, il sera facturé 20 € par minute supplémentaire à partir de 4 minutes.

### **Article 5 – ANNULATION OU MODIFICATION D'UNE INTERVENTION**

Toute modification ou annulation d'une intervention devra faire l'objet d'une demande par le Client par écrit et prendra effet après accord exprès du Prestataire.

En cas de modification, les délais et tarifs d'intervention prévus sur le devis initial feront l'objet d'une réévaluation.

En cas d'annulation pendant la prestation en cours, tout acompte versé restera acquis au Prestataire.

Une fois la prestation terminée, le Client pourra contacter le Prestataire pour demander la non-remise de la vidéo à l'issue de son décès et ne prétendre à aucun remboursement.

### **Article 6 – PRIX ET PAIEMENT**

Les prix indiqués par le Prestataire sur les devis sont valables pour une durée de deux mois.

Le prix est payable :

- Par chèque à l'ordre de EURL Pacelor en euros uniquement
- Par virement SEPA avec en libellé : EURL Pacelor – No de facture.
- Par espèce contre reçu (dans les limites prescrites par la loi).

Le prix est payable selon les différentes modalités suivantes :

- Règlement total de la facture par chèque ou par virement à remettre à EURL Pacelor.

Toute conclusion d'un contrat doit être accompagnée du règlement de la totalité du prix. Le paiement complet du prix doit parvenir au Prestataire dans le délai fixé avant de planifier l'accompagnement à la rédaction du message et la date de l'enregistrement vidéo.

Tout retard, défaut total, ou partiel de règlement, pourra donner lieu, si bon semble au Prestataire, à suspension immédiate de l'exécution des prestations. Le Prestataire ne reprendra l'exécution desdites prestations qu'après paiement de l'ensemble des sommes dues par le Client.

### **Article 7 – OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE**

La réalisation des prestations prévues au présent devis s'inscrit, de convention expresse, dans le cadre d'une obligation de moyen.

Il s'engage donc à utiliser et à mettre en œuvre tous les moyens possibles en vue de réaliser les prestations prévues dans les délais impartis. Toutefois, il reste tributaire du respect des obligations du client en matière de mise à disposition des informations nécessaires à la réalisation de la prestation.

En outre, le prestataire réalisera les prestations stipulées au présent contrat selon les directives du client.

### **Article 8 – LIMITATION DE LA RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE**

Le prestataire ne saurait être tenu responsable ni d'un retard ou d'un défaut d'exécution de ses obligations, ni de dommages directs ou indirects causés au client ou à des tiers, s'il résulte de la survenance d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit, d'inondation, d'incendie, de perturbation, de grève totale ou partielle, du fait d'un tiers, du fait de l'administration, du fait d'éventuels retards d'acheminement par fax, e-mail ou autres moyens postaux, du fait du Client ou de ses préposés.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des fautes (de texte, de frappe, d'interprétation...) intervenues avant exécution de la prestation demandée.

### **Article 9 – OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à la bonne exécution de la mission confiée, dans les délais accordés entre les deux parties.

Le client s'engage à ne pas travailler avec une structure concurrente pendant la durée du contrat.

### **Article 10 – OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE**

Le prestataire et le client s'obligent mutuellement à respecter une confidentialité totale quant à l'objet de leur collaboration, le contenu de leurs échanges, et la documentation qu'ils pourraient faire transiter ; dans la limite du respect du cadre de la loi. Tout manquement à cette clause pourra faire l'objet d'un recours auprès des instances compétentes.

### **Article 11 – REALISATION DE LA PRESTATION**

Le temps de réalisation est estimé après concertation des deux parties, et précisé dans le devis. Toute demande supplémentaire ou complémentaire fera l'objet d'une renégociation tarifaire.

Dans le cadre du présent devis, un aller-retour de maquettes est prévu, des modifications sur le fond (passage à supprimer) et/ou sur la forme (reprise d'un plan) pourront être réalisées. Si le Prestataire est amené à effectuer des modifications supplémentaires, ceux-ci feront l'objet d'une contrepartie négociée entre les parties.

### **Article 12 – PROPRIETE INTELLECTUELLE**

L'ensemble de la production et des droits se rapportant aux prestations demeure la propriété entière et exclusive de « Vous dire encore » tant que les factures ne sont pas payées en totalité par le Client, à concurrence du montant global et des

avenants éventuels conclus en cours de prestation. De façon corollaire, Le Client deviendra propriétaire de fait des droits cédés à compter du règlement final.

Néanmoins, les études, plans, catalogues, spécifications, recommandations techniques, productions réalisées par « Vous dire encore » restent sa propriété et ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une reproduction ou utilisation sans son accord préalable et écrit.

### **Article 13 – ASSURANCE**

Le Prestataire a souscrit, auprès de la compagnie AXA un contrat d'assurance relatif à la responsabilité civile professionnelle.

Tout litige ne pouvant faire l'objet d'un accord entre les deux parties leur sera transmis.

### **Article 14 – INCAPACITE DE TRAVAIL**

En cas d'incapacité de travail, par suite de maladie ou d'accident, le Prestataire se réserve le droit de modifier le calendrier en cours sans qu'il ne puisse être exigé par le client le versement d'indemnités. Il n'est admis que le Prestataire se doit d'avertir le Client dès le premier jour ouvrable de son incapacité.

### **Article 15 – DROIT ET JURIDICTION COMPETENTE**

Le présent contrat est soumis au droit français. Tous les litiges relatifs à la relation commerciale existant entre le prestataire et le client sont de la compétence exclusive des juridictions françaises.

D'un commun accord, le prestataire et le client attribuent juridiction exclusive aux tribunaux de Metz.

### **Article 16 – Médiation de la consommation**

En cas de litige avec un particulier, les contestations et différends, de quelque nature qu'ils soient, qui pourraient naître à l'occasion du présent contrat et qui n'auraient pu être résolu avec J'ai oublié de vous dire, seront préalablement à toute action juridictionnelle soumis à la médiation.

Le Client peut s'adresser au médiateur ci-après désigné :

*En cours d'adhésion auprès d'un organisme*

### **Article 17 - CLAUSE REPUTEE NON ECRITE**

Si une clause du présent contrat devait être déclarée nulle, celui-ci restera applicable dans ses autres dispositions.

### **Article 18 – FRANCHISE EN BASE DE TVA**

L'entreprise « Vous dire encore », représentée par Monsieur Eric DESPORT est soumise au régime SARL, et donc assujettie à TVA selon l'article 293 B du CGI.

### **Article 19 – Données personnelles & RPGD**

En application des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, Vous dire encore s'engage à n'utiliser les données à caractère personnel du Client que pour les strictes finalités de sa relation commerciale avec ce dernier.

Vous dire encore s'engage expressément à ne pas publier, divulguer ou transmettre d'informations concernant le Client à des tiers extérieurs, sans son accord préalable.

Conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018, la demande de certaines données à caractère personnel concernant le Client nécessaire à la réalisation de la prestation revêt un caractère contractuel et conditionne la conclusion dudit contrat. Le Client est donc tenu de fournir les données nécessaires au traitement de la prestation.

Si le Client y consent, il pourra lui être adressé par courriel de nouvelles prestations et/ou offres.

## **CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS**

### **Article 20 – Annexes**

Les présentes conditions générales de vente/prestation pourront être complétées d'annexes, ces dernières seront transmises en même temps que le devis et avant l'acceptation de la prestation.

### **Article 21 – Droit de rétractation pour les contrats conclus à distance**

#### *Article 21.1 – Champ d'application*

Cette faculté de renonciation n'est ouverte qu'aux personnes ayant la qualité de consommateur et pour les contrats conclus à distance.

**ARTICLE L.121-18 du Code de la consommation** : « Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.121-23 à L.121-25 ».

#### *Article 21.2 – Exceptions*

L'attention du Client doit toutefois être attirée sur le fait qu'en cas de réalisation sur mesure et/ou prestation présentant des éléments de personnalisation, le Client ne bénéficie pas d'un droit de rétractation

**ARTICLE L.121-21-8 du Code de la consommation** : « Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation (...) »

Ainsi, si le Prestataire a débuté sa prestation, sur demande du Client avant la fin du droit de rétractation, de ce fait celui-ci y renonce et devra le notifier par écrit.

#### **CONDITIONS :**

1. Compléter et signer ce formulaire
2. Envoyer ce formulaire par lettre recommandée avec accusé de réception
3. Adresse d'envoi :  
.....
4. Expédier au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de la commande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant

Je soussigné, déclare renoncer au contrat ci-après :  
.....

Nature de l'article ou du service commandé :  
.....

Date de la commande :  
.....

Nom du client :  
.....

Adresse du client :  
.....  
.....

SIGNATURE DU CLIENT :