

INMEMORI

CONDITION GÉNÉRALES DE VENTE

Dernière mise à jour le : 30/09/2025

1 DÉFINITIONS

Les définitions suivantes sont applicables à l'intégralité des Conditions générales de vente :

- « **CGV** » : désigne les présentes conditions générales de vente.
- « **Client** » : désigne toute personne physique faisant appel aux services d'inmemori dans le but de se renseigner et/ou d'organiser les obsèques d'un proche. Le Client est le co-contractant d'inmemori pour les besoins des présentes CGV et il est réputé être qualifié pour pourvoir aux funérailles du défunt.
- « **Commande** » : désigne la commande d'une prestation de service funéraire auprès d'inmemori.
- « **Famille** » : désigne l'entourage, familiale ou non, du Client et/ou du défunt. Au sens des présentes CGV, le Client fait partie de la Famille.
- « **inmemori** » : désigne la société à laquelle fait appel le Client, à savoir, selon sa localisation :
 - La société par actions simplifiée INMEMORI PARIS enregistrée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 904 053 154, domiciliée au 66 avenue des Champs Elysées (75008) à Paris, opérateur funéraire titulaire des habilitations n°21-75-0537 et 22-75-0551.
 - La société par actions simplifiée INMEMORI BORDEAUX enregistrée au registre du commerce et des sociétés de Bordeaux sous le numéro 909 471 989, domiciliée au 21 cours de Verdun (33000) à Bordeaux, opérateur funéraire titulaire de l'habilitation n° 22-33-0301.
 - La société par actions simplifiée INMEMORI RENNES enregistrée au registre du commerce et des sociétés de Rennes sous le numéro 919 463 109, domiciliée au 9 rue Gambetta (35000) à Rennes, opérateur funéraire titulaire de l'habilitation n°22-35-3-247.
- « **Opérateur Funéraire** » : désigne un intervenant obligatoire pour l'organisation des obsèques. Il doit avoir une habilitation.
- « **Services Funéraires** » : désigne l'ensemble des services délivrés par inmemori au Client.
- « **Service Famille** » : désigne l'espace hommage accessible à l'adresse <https://fr.inmemori.com/famille> permettant de transmettre des informations sur les obsèques de la personne décédée et d'accéder à certaines fonctionnalités de gestion du deuil. Le Service Famille est régi par des conditions générales d'utilisation spécifiques, accessible ici : <https://fr.inmemori.com/legal/terms>.
- « **Service Tiers** » : désigne toute entreprise, administration, organisme culturel ou tout autre organisme, indépendant d'inmemori, qui assure une prestation ou intervient dans le cadre de l'organisation des obsèques.
- « **Site** » : désigne le site internet accessible à l'adresse <https://fr.inmemori.com/>, exploité par inmemori, qui permet d'accéder aux Services Funéraires d'inmemori.

Sauf exigence contraire résultant du contexte, les termes et définitions déclinés au singulier incluent le pluriel, et inversement.

2 CHAMP D'APPLICATION

inmemori est un service de pompes funèbres qui permet aux Familles d'organiser les obsèques d'un proche et de les accompagner tout au long du processus.

Les présentes CGV ont pour objet de déterminer les modalités des Services Funéraires délivrés par inmemori. Elles s'appliquent et régissent seules les ventes et prestations commandées à inmemori. Le fait de passer une Commande implique, de la part du Client, l'acceptation de l'ensemble des CGV.

Les présentes CGV, remises ou adressées à tout Client préalablement à toute passation de Commandes, sont communiquées par inmemori avant chaque Commande.

Les CGV ne régissent pas la relation contractuelle entre inmemori et un Client pour le Service Famille. Le fonctionnement du Service Famille est régi par les « Conditions générales d'utilisation de l'Espace Famille » accessibles ici : <https://fr.inmemori.com/legal/terms>.

Les conditions spécifiques à la vente de marbrerie sont régies par les « Conditions générales de vente de marbrerie » accessibles ici : <https://fr.inmemori.com/legal/cgv-marbrerie>.

3 DISPOSITIONS JURIDIQUES APPLICABLES

Les relations contractuelles entre les Familles et/ou les Clients d'une part, et les Opérateurs Funéraires, d'autre part, sont assujetties aux dispositions du Code de la consommation ainsi qu'à la législation et la réglementation funéraire, notamment l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires ainsi que les articles R.2223-25 et suivants du Code général des collectivités territoriales.

A ce titre, les Opérateurs Funéraires s'engagent à informer et conseiller les Familles dans le plus strict respect de la réglementation en vigueur et des règles de déontologie professionnelle de nature à préserver les intérêts moraux et financiers des Familles endeuillées.

4 RÉALISATION DES SERVICES INMEMORI

4.1 Prise de rendez-vous

Le Site inmemori permet de solliciter une demande d'estimation pour l'organisation d'obsèques, et de prendre connaissance des coordonnées d'inmemori pour demander un rendez-vous.

Les conseillers inmemori sont titulaires du diplôme de conseiller funéraire dans les conditions de la réglementation applicable.

4.2 Devis

À la suite des premiers échanges instaurés entre inmemori et le Client, inmemori peut, à la demande du Client, établir un devis sur la base des informations communiquées. Toute Commande devra être précédée par la remise d'un devis.

Le devis mentionne la commune du lieu du décès, de la mise en bière, du service funéraire, de l'inhumation ou de la crémation, ainsi que la date à laquelle il a été établi.

Le devis fait apparaître le montant total TTC et le prix TTC de chaque fourniture et prestation funéraire, et indique, le cas échéant, leur caractère obligatoire, les honoraires correspondants à la représentation du Client auprès de diverses administrations, ainsi que les frais demandés par ces organismes.

Certains prix peuvent être indiqués comme estimatifs lorsque tous les éléments ne sont pas réunis pour donner un prix définitif.

Les travaux de cimetière sont toujours chiffrés sous réserve de fournitures ou travaux supplémentaires non prévisibles à la date d'établissement du devis.

Lorsque les indications fournies par la Famille sur l'emplacement ou que le type de sépulture sont erronées (par exemple : pleine terre au lieu de caveau), le tarif catalogue pour les travaux de cimetière sera appliqué pour les travaux effectivement réalisés. Le Client sera prévenu dans les meilleurs délais.

Le devis est établi par écrit et daté. Il est remis gratuitement à la personne qui sera susceptible de passer Commande. Le devis est valable 15 jours à compter de sa date d'établissement, sauf en cas d'annulation ou de prolongation par écrit.

L'organisation d'obsèques exige l'intervention de différents tiers publics (ex : administrations diverses, police) ou privés (ex : exploitant de chambre funéraire). Le devis distingue, pour répondre aux exigences légales et réglementaires, les fournitures et services réalisés par inmemori et ceux réalisés par ces Services Tiers.

Pour les fournitures et/ou prestations non-assurées par inmemori, le Client peut indiquer la ou les entreprise(s) qu'il entend voir intervenir. Le cas échéant, le devis remis par inmemori précise les noms et qualités de ces entreprises ainsi que le prix des prestations et fournitures assurées par ces dernières pour le montant net facturé et, le cas échéant, le montant des honoraires correspondant à la représentation du Client auprès de ces entreprises.

En outre, le devis distingue les prestations obligatoires.

Les prestations obligatoires sont :

- le cercueil avec quatre poignées, une cuvette étanche, une plaque d'identification ;
- le véhicule de transport de corps après mise en bière ;
- les opérations d'inhumation ou de crémation avec l'urne cinéraire ou cendrier.

En fonction des circonstances ou des causes du décès, du mode de transport et des modalités de l'inhumation ou de la crémation, les prestations obligatoires peuvent également inclure :

- une housse mortuaire ;
- les soins de conservation ;
- le véhicule de transport de corps avant mise en bière ;
- un cercueil hermétique muni d'un filtre épurateur.

4.3 Commande

La Commande sera constatée par l'émission d'un bon de commande portant les références mentionnées sur le devis.

En plus des informations mentionnées au titre du devis, le bon de commande comporte les mentions suivantes :

- nom et prénom du défunt ;
- date de naissance du défunt ;
- date du décès ;
- date et heure de la mise en bière ;
- date et heure du service funéraire ;
- date et heure de l'inhumation ou de la crémation ;
- nom et prénom de la personne qui a passé commande ;
- adresse de la personne qui a passé commande ;
- lien avec le défunt de la personne qui a passé commande ;
- montant de la somme totale, toutes taxes comprises.

Il ne pourra être exigé aucun commencement d'exécution à une Commande qui n'a pas été acceptée et signée.

En cas de situation d'urgence particulière (ex : transfert d'urgence), le Client qui a fait appel à inmemori reconnaît, sans qu'un devis n'ait pu être établi, qu'il devra régler l'intégralité des prestations réalisées en urgence par inmemori. Les prestations réalisées en urgence donneront lieu à la signature d'un document confirmant la demande de prestation qui n'est pas un devis au sens de la réglementation.

En cas de Commande téléphonique émanant d'un professionnel agréé agissant pour le compte de la Famille, ou de la Famille elle-même si elle est domiciliée à distance ou dans l'impossibilité momentanée de se déplacer, l'acceptation et la signature du bon de commande avant la dernière phase de sa mise en œuvre restent, sauf circonstances exceptionnelles, indispensables à la régularisation du dossier.

Les tarifs figurant au bon de commande sont conformes au devis et au tarif général et ne sont valables que durant trois mois à compter de la date à laquelle le devis a été établi. Tout supplément de Commande demandé par la Famille sans n'ait pu régulariser le devis et le bon de commande en cours, fera l'objet d'une facture distincte et complémentaire de celle issue de la Commande d'origine.

Les Commandes ne sont définitives et exigibles que lorsqu'elles ont été confirmées par écrit (bon de commande signé impliquant l'acceptation des présentes CGV).

4.4 Tarifs

Les fournitures et prestations funéraires font l'objet d'une désignation et d'une tarification consignées dans un document intitulé « Tarif Général ». Ces tarifs sont affichés ou présentés dans un catalogue à disposition des Familles dans le lieu qui les reçoit.

5 EXÉCUTION DES SERVICES INMEMORI

5.1 Horaires

inmemori prend en charge toutes les dispositions pour que soient respectés au mieux les horaires fixés pour les différentes phases des obsèques. inmemori prévient la Famille par tout moyen à sa disposition en cas de retard significatif présumé, qu'elle qu'en soit la cause.

En aucun cas inmemori ne saurait être tenue responsable d'un retard dans la mise en œuvre des différentes phases des obsèques.

Les horaires des différentes étapes des obsèques sont fixés d'un commun accord avec la Famille, fonction des disponibilités des différents intervenants et des contraintes administratives et légales.

inmemori s'engage à faire tous ses efforts pour que ces horaires soient respectés. Il est cependant porté à l'attention des Familles que ces horaires sont indicatifs, étant soumis aux aléas de nombreuses contraintes extérieures (par exemple : encombrement de la circulation, conditions météo, intervention de la police pour les poses de scellés).

Dans le cas d'un retard significatif, inmemori s'efforcera dans la mesure du possible de prévenir la Famille ou toute personne assistant au convoi dont elle aurait connaissance des coordonnées téléphoniques.

5.2 Corbillard

Les places assises dans les corbillards sont en principe réservées au personnel d'inmemori, ou le cas échéant de son sous-traitant, nécessaire à l'exécution des convois.

6 EXÉCUTION PAR DES SERVICES TIERS

L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de Services Tiers. Cette intervention est dans certains cas obligatoire (administrations diverses, personnel communal pour les opérations d'inhumation ou de crémation, etc.), ou facultative (organisation d'une cérémonie religieuse, publication d'avis dans la presse, gestionnaire d'une chambre funéraire, etc.).

En ce qui concerne les Services Tiers facultatifs, il peut y avoir un choix à opérer entre divers prestataires de service. Le Client peut, à sa convenance, désigner lui-même le tiers dont il souhaite l'intervention ou mandater inmemori pour procéder à ce choix.

Dans ce cas, le Client donne mandat à inmemori, qui l'accepte, d'effectuer en son nom et pour son compte l'ensemble des démarches nécessaires à l'engagement d'un prestataire de Services Tiers.

Les frais afférents à ces interventions de Services Tiers sont répercutés à prix coûtant dans la rubrique « frais à régler pour votre compte », peuvent donner lieu à facturation d'honoraires de mandat, conformément à l'avis de la Commission de la concurrence du 22 mai 1979.

Les factures émises par les Services Tiers peuvent être réglées directement par le Client entre les mains du Services Tiers ou être réglées par inmemori. Dans ce dernier cas, la facture du Services Tiers est reprise pour son montant exact dans la facture des obsèques.

En tout état de cause, inmemori ne peut être tenue responsable des retards, erreurs ou fautes techniques qui seraient commis par des Services Tiers dans l'exécution de leurs tâches.

6.1 Services Tiers obligatoires ou expressément désignés par la Famille

inmemori ne peut être tenue responsable des retards, erreurs ou fautes techniques qui seraient commis par des tiers désignés à titre obligatoire ou sur choix express de la Famille, sauf à cette dernière d'apporter la preuve que lesdits retards, erreurs ou fautes techniques seraient en tout ou partie imputables à une mauvaise transmission des ordres aux intéressés par les agents d'inmemori.

6.2 Services Tiers choisis par la société en sa qualité de mandataire de la Famille

A l'exception des Services Tiers intervenants à titre obligatoire ou sur mandat express des Familles, inmemori se réserve le choix des moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations et fournitures qui lui sont commandées.

7 MODIFICATIONS ET RÉSILIATION DES COMMANDES

En cas de modification substantielle de la Commande, un nouveau devis devra être établi, de sorte que le devis et le bon de commande restent cohérents quant à la désignation et la tarification des fournitures et des prestations. Plusieurs bons de commande peuvent donner lieu à une seule facture.

Toute modification ou résiliation de la Commande demandée par le Client doit être notifiée par écrit à inmemori avant la date de la livraison des produits ou de l'exécution des prestations. Toute demande de modification ou de résiliation qui ne serait pas notifiée par écrit ou dans les délais impartis ne pourra être prise en compte par inmemori.

En cas d'annulation de la Commande, et dans l'hypothèse où les démarches administratives ou des engagements financiers avec des Services Tiers ont été réalisés, le Client sera redevable des frais déjà supportés par inmemori. Toute Commande annulée unilatéralement par le Client entraînera la facturation de la totalité des frais engagés par inmemori.

Dans l'hypothèse de modification ou de résiliation de Commande de produits tels qu'un cercueil et ses accessoires (capitons, emblèmes, plaque d'identité) et/ou une urne cinéraire, et en cas d'utilisation effective des produits, il ne sera procédé à aucune reprise ni aucun échange gratuit, étant donné le caractère intime et personnel de ces produits.

De même, toute prestation commencée devra être terminée et sera facturée (par exemple : soins de conservation, ouverture de caveau, creusement de fosse, départ pour la mise en bière).

8 CONDITIONS DE PAIEMENT

Les frais d'obsèques sont exigibles d'avance, ou à hauteur de 30 % au moment de la Commande et 70 % à la réception de la facture, sauf prélèvement sur le compte en banque du défunt.

Le paiement d'un acompte de 30% minimum des frais d'obsèques est exigé par inmemori avant tout commencement d'exécution d'une Commande.

Dans le cas où le compte bancaire du défunt peut être prélevé, inmemori pourra avancer certains frais d'obsèques à hauteur des sommes disponibles sur ledit compte. Dans ce cas, inmemori se charge des formalités à accomplir pour obtenir le paiement direct des sommes disponibles auprès des organismes concernés, ainsi que l'établissement des dossiers de prélèvement sur les comptes bancaires, postaux ou caisses d'épargne du défunt dans les limites admises par les règlements en vigueur.

Conformément aux dispositions du Code monétaire et financier, inmemori peut en effet obtenir le débit sur les comptes de paiement du défunt, dans la limite du solde créditeur de ces comptes, des sommes nécessaires au paiement de tout ou partie des frais funéraires, auprès des banques teneuses desdits comptes, dans la limite d'un montant fixé par arrêté du ministre chargé de l'économie.

Le paiement des frais d'obsèques ne peut être envisagé par notaire, sauf si celui-ci fournit à inmemori, avant l'exécution du convoi, un document écrit d'acceptation précisant montant et délai.

En cas de manque de provision sur les comptes du défunt (pour le cas d'une demande de prélèvement) ou en cas de carence du notaire, il reviendra au Client de régler l'intégralité des sommes restant dues.

9 INTÉRÊTS DE RETARD

Tout retard de paiement donnera lieu, de plein droit, au versement par le Client d'un intérêt de retard égal à 3 fois le taux d'intérêt général, au titre de la non-exécution des obligations du contrat. Le recouvrement de ces sommes sera effectué par le service contentieux d'inmemori.

Cette pénalité, calculée sur l'intégralité des sommes dues, court à compter de la date d'échéance (soit 15 jours à partir de la date de facturation) jusqu'au jour du paiement de la totalité des sommes.

10 RESPONSABILITÉ D'INMEMORI

Le Client est informé et reconnaît que certains services sont exécutés par des Services Tiers, indépendants d'inmemori. À ce titre, inmemori ne peut pas garantir la parfaite exécution des services exécutés par des tiers dès lors que ceux-ci sont hors de son contrôle.

En cas de dommage causé du fait de la mauvaise ou de l'absence d'exécution d'une prestation exécutée par un Services Tiers, inmemori ne pourra être tenu responsable lorsque :

- le dommage a été causé par un Services Tiers ;
- le dommage a été causé par le Client, la Famille ou un proche ;
- le dommage a été causé par un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ;
- le dommage a pour cause directe ou indirecte un cas de force majeure.

En tout état de cause, la responsabilité d'inmemori est limitée aux préjudices certains, directs et prévisibles et ne pourra excéder les sommes versées par le Client au titre des Services Funéraires.

Le Client renonce à rechercher la responsabilité d'inmemori pour les dommages indirects qu'il aurait pu subir du fait de la mauvaise ou de l'absence d'exécution d'un service délivré par un Services Tiers.

11 CONFORMITÉ - GARANTIES

« 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 ».

Coordonnées du professionnel répondant aux garanties :

- Le professionnel responsable de la mise en œuvre des garanties légales mentionnées ci-dessus est : Clémentine Piazza
- Raison sociale : inmemori
- Adresse postale : 66 avenue des Champs-Élysées, 75008 Paris
- Téléphone : 01 84 80 10 15
- Adresse électronique : contact@inmemori.com

Le consommateur peut utiliser ces coordonnées pour toute demande relative à la mise en œuvre des garanties légales de conformité et des vices cachés.

12 RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client atteste de sa qualité de personne qualifiée pour pourvoir aux funérailles du défunt. A ce titre, il s'engage à régler le montant des factures qui lui seront adressées par inmemori au titre des Services Funéraires.

En tout état de cause, le Client s'engage expressément à :

- respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux droits de tiers et à n'enfreindre aucune disposition législative ou réglementaire ;
- ne pas exprimer de propos injurieux, diffamant, dénigrant, calomnieux, contraire aux bonnes mœurs, contrefaisant, portant atteinte à l'ordre public ou aux droits de tiers, susceptible de porter atteinte aux droits, à la réputation et à l'image d'inmemori ou d'un tiers ;
- ne pas utiliser les services inmemori de manière frauduleuse (ex : une fausse identité) et/ou pour nuire aux intérêts d'inmemori ou d'un tiers ;
- fournir à inmemori toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des services funéraires et garantir leur exactitude ;
- informer inmemori en cas de complication de toute nature et de tout problème susceptible de perturber la bonne exécution des services funéraires ;
- conserver strictement confidentiel et ne partager à aucun tiers tout échange, conversation, information et, plus généralement, tout élément concernant les services délivrés par inmemori.

13 PORTE-FORT

Lorsqu'il effectue une Commande pour le compte d'un tiers, le Client s'engage à porter à la connaissance et à faire accepter les présentes CGV au tiers qui bénéficiera des services inmemori (Ci-après « **le Bénéficiaire** »).

Le Client se porte-fort du respect des CGV par le Bénéficiaire. En cas de dommage causé par le Bénéficiaire consécutif au non-respect des CGV, le Client accepte de garantir inmemori contre toute action, demande ou revendication de toute nature contre inmemori, formulée par tout autre tiers.

14 ASSURANCE

Certains dommages qui pourraient résulter des services d'inmemori sont assurés par une police d'assurance souscrite auprès d'AXA.

15 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Site inmemori et l'intégralité des éléments qui le composent (ci-après, les « **Éléments de Propriété Intellectuelle** »), notamment, mais non limitativement, les logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, logos, marques...) exploités par inmemori sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle en vigueur.

Tout utilisateur reconnaît et convient que les Éléments de Propriété Intellectuelle, y compris tous les droits de propriété intellectuelle associés, sont la propriété exclusive d'inmemori.

Toute reproduction ou représentation, intégrale ou partielle, des Éléments de Propriété Intellectuelle, sans l'autorisation d'inmemori, est interdite.

De même, l'utilisateur s'interdit, sauf autorisation écrite et préalable d'inmemori, d'utiliser, de reproduire, d'adapter, de modifier, de créer des œuvres dérivées, de distribuer, de concéder une licence sur, de vendre, de transférer, de présenter publiquement, de transmettre, de diffuser ou d'exploiter de toute autre manière les Éléments de Propriété Intellectuelle.

16 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations recueillies dans le devis sont enregistrées par inmemori dans un fichier informatisé pour la gestion de sa clientèle. Le recueil des données à caractère personnel a un caractère légal et réglementaire s'agissant des prestations d'obsèques (articles R. 2223-25 à R.2223-30 du code général des collectivités territoriales et arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires) et un caractère contractuel s'agissant des prestations de marbrerie.

Les données sont conservées pendant 3 ans et sont destinées à inmemori.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 et au règlement général sur la protection des données (RGPD), la personne concernée bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'effacement et d'opposition aux informations qui vous concernent, qu'elle peut exercer à l'adresse suivante : data@inmemori.com.

En cas de non-respect des droits relatifs aux données à caractère personnel, le Client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés).

Pour en savoir plus sur le traitement et la sécurisation de leurs données personnelles, les Utilisateurs peuvent consulter la politique de confidentialité d'inmemori accessible à l'adresse suivante : <https://fr.inmemori.com/legal/privacy>.

17 DIVERS

Les CGV remplacent les négociations, déclarations et accords ayant pu exister antérieurement.

Au cas où une stipulation des CGV s'avérerait en tout ou partie nulle ou invalide, la validité des autres clauses des CGV ne serait pas affectée.

L'absence d'exercice par inmemori ou par un client des droits qui lui sont reconnus en application des CGV ne constitue pas une renonciation à s'en prévaloir.

18 MÉDIATION

En cas de litige entre un Client et inmemori, ces derniers s'engagent à rechercher un mode de résolution amiable.

Lorsque le recours visé ci-dessus a été épuisé, c'est-à-dire si la réponse à la réclamation du Client ne le satisfait pas ou si il n'a pas reçu de réponse deux mois après le dépôt de sa réclamation, il peut saisir gratuitement le service de médiation assuré par le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires en vue de la résolution amiable du désaccord.

Le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires peut être saisi par :

- voie électronique via le formulaire prévu à cet effet sur le site internet suivant : <https://mediateurconso-servicesfuneraires.fr>
- voie postale à l'adresse suivante : Le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires, 14 rue des Fossés Saint-Marcel, 75005 PARIS.

19 DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES

19.1 Droit applicable

Les CGV sont régies et interprétées par le droit français.

19.2 Juridictions compétentes

Tout litige ou contestation relatif à la validité, à l'interprétation, à l'exécution et/ou à la rupture des CGV sera soumis aux juridictions du ressort de la Cour d'appel de Paris.

En application de l'article R. 631-3 du Code de la consommation, le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

INMEMORI

CONDITION GÉNÉRALES DE VENTE DE MARBRERIE

Dernière mise à jour le : 15/03/2023

1 DEFINITIONS

Les définitions suivantes sont applicables à l'intégralité des Conditions générales de vente de marbrerie :

- « **CGV** » : désigne les présentes conditions générales de vente de marbrerie.
- « **Client** » : désigne toute personne physique désirant acquérir un bien de marbrerie auprès d'inmemori dans le cadre de l'organisation des obsèques d'un proche décédé. Le Client est le co-contractant d'inmemori pour les besoins des présentes CGV et il est réputé être qualifié pour pourvoir aux funérailles du défunt.
- « **Commande** » : désigne la commande d'un bien de marbrerie auprès d'inmemori.
- « **inmemori** » : désigne la société à laquelle fait appel le Client, à savoir, selon sa localisation :
 - La société par actions simplifiée INMEMORI PARIS enregistrée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 904 053 154, domiciliée au 66 avenue des Champs Elysées (75008) à Paris, opérateur funéraire titulaire des habilitations n°21-75-0537 et 22-75-0551.
 - La société par actions simplifiée INMEMORI BORDEAUX enregistrée au registre du commerce et des sociétés de Bordeaux sous le numéro 909 471 989, domiciliée au 21 cours de Verdun (33000) à Bordeaux, opérateur funéraire titulaire de l'habilitation n° 22-33-0301.
 - La société par actions simplifiée INMEMORI RENNES enregistrée au registre du commerce et des sociétés de Rennes sous le numéro 919 463 109, domiciliée au 9 rue Gambetta (35000) à Rennes, opérateur funéraire titulaire de l'habilitation n°22-35-3-247.

Sauf exigence contraire résultant du contexte, les termes et définitions déclinés au singulier incluent le pluriel, et inversement.

2 CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV ont pour objet de déterminer les modalités spécifiques de la vente de biens de marbrerie dans le cadre des services funéraires délivrés par inmemori.

Elles s'appliquent et régissent seules les ventes de marbrerie commandées à inmemori. Le fait de passer une Commande implique, de la part du Client, l'acceptation de l'ensemble des CGV.

Les Conditions générales de vente relatives aux services funéraires délivrés par inmemori sont régies par les « Conditions générales de vente » accessibles ici : <https://fr.inmemori.com/legal/cgv-pf>

3 VENTES

Les prix indiqués sur le devis établi par inmemori sont valables trente (30) jours à compter de la date de signature du devis par le Client. Toute commande passée par le Client à inmemori fait l'objet d'un bon de commande signé par le Client. La signature par le Client du bon de commande entraîne l'acceptation sans réserve des présentes CGV sauf convention écrite.

En signant le bon de commande, le Client certifie avoir qualité pour faire réaliser les travaux demandés sur la concession ou être en mesure de recueillir l'accord du concessionnaire ou de ses ayants droits. La réalisation ou la mise en fabrication d'une prestation de marbrerie ne pourra débuter qu'à compter de la signature de la Commande.

Tout imprévu dans l'exécution des travaux sera communiqué au Client et pourra éventuellement donner lieu à une révision de Commande. A défaut d'accord sur cette révision de Commande, le Client aura la faculté de résilier la Commande par lettre recommandée avec accusé de réception en ne réglant que les travaux déjà effectués et les frais déjà engagés par inmemori.

4 DÉLAIS

Les délais sont donnés à titre indicatif et peuvent varier en fonction des approvisionnements des fournisseurs d'inmemori, en cas de force majeure ou de tout évènement fortuit. Les délais indiqués qui ne dépassent pas quatre (4) mois ne peuvent donner lieu à aucune pénalité de retard.

Lorsque le délai indiqué sur le bon de commande est supérieur à quatre (4) mois, le Client pourra, en cas de retard, et sauf convention particulière contraire, annuler sa Commande par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée au siège d'inmemori. Dans ce cas, l'acompte versé sera remboursé.

5 MODIFICATIONS ET RÉSILIATION DES COMMANDES

Sans préjudice des stipulations mentionnées à l'article 4, le Client est informé qu'en cas d'annulation de la Commande, toute prestation déjà réalisée et tout frais engagé par inmemori resteront dus par lui.

6 GARANTIES ET EXCLUSIONS

Le Client est informé de la nécessité d'entretenir régulièrement les monuments funéraires.

Les monuments sont garantis pour une durée de dix (10) ans à partir de la date de pose. Les vices apparents et la non-conformité des produits commandés doivent être signalés par écrit dans les huit (8) jours suivant la livraison et/ou la pose des produits. Passé ce délai, la livraison sera réputée conforme à la Commande et toute réclamation ultérieure sera réputée nulle et non avenue.

Les travaux effectués par inmemori sont exécutés selon les règles de l'art et la responsabilité d'inmemori ne peut être engagée que si la construction est affectée d'un vice compromettant sa solidité ou la rendant impropre à sa destination. En conséquence, ne donnent pas lieu à garantie :

- les affaissements et dommages provoqués par l'intervention de tiers sur des sépultures voisines, les affaissements de monument sur concession pleine terre quand le sous-sol du cimetière a été exploité avant son affectation ;
- l'altération prématurée du poli, la dorure et la couleur des gravures ;
- les joints silicone ;
- l'étanchéité des caveaux, les travaux exécutés sur les inter-tombes avec la tolérance des communes, les taches ou auréoles provoquées par les attributs décoratifs, les rayures provoquées par les produits d'entretien impropres ;

- le vieillissement normal du matériau dans son environnement ;
- l'extérieur ;
- les éléments réalisés dans des matériaux artificiels.

inmemori n'est pas responsable des dégâts occasionnés aux matériaux par la gelée, le salpêtre ou toute autre cause liée à la réaction des conditions atmosphériques sur les matériaux.

Concernant les matériaux mis en œuvre, la garantie d'inmemori est limitée comme suit :

- **Matériaux naturels**

Les échantillons définissent le matériau quant à sa provenance et à sa tonalité générale, mais n'impliquent pas l'identité de couleur, de cristallisation, de veinage, de dessin avec le matériau utilisé pour l'exécution de la Commande.

Les trous de vers, veines cristallines, verreries, géodes, flammes, pointes de rouille, crapauds, ne peuvent donner lieu au refus de la marchandise ou réduction de prix. Les marbres sont travaillés et consolidés selon les règles de l'art avec les masticages, doublures et agrafes, que leur nature et conformation exigent.

- **Matériaux artificiels**

Étant tributaire de la façon dont il est entretenu, le brillant des matériaux artificiels est exclu de la garantie inmemori.

Dans le cas où la responsabilité d'inmemori serait engagée, la garantie est limitée à la réfection des travaux défectueux, à l'exclusion de tous dommages et intérêts.

Les cotes sont garanties avec une marge de un (1) centimètre. Dans le cas où la conservation du cimetière implique des ajustements de cotes supérieurs à un (1) cm mais non significatifs pour l'aspect général du monument (en particulier au niveau de la dimension des semelles), inmemori ne sera pas tenue d'en informer le Client.

Quel que soit le matériau employé, inmemori ne garantit pas l'exactitude absolue des mesures indiquées pour les différentes pièces du monument, ainsi que pour l'appareillage qui n'est absolument pas fixe.

Les matériaux tels que la pierre, le granit et le marbre sont des matériaux naturels. À ce titre, il est précisé que les échantillons sont montrés à titre indicatif. Le monument pourra présenter de légères variations de teinte, de veines cristallines et de granulation, avec parfois sur certains granits des agglomérations de mica. Ces variations ne peuvent justifier un refus de marchandise ou une réduction de prix.

7 DURÉE DE LA GARANTIE

Dans le cas où la responsabilité d'inmemori peut être recherchée, la garantie décennale est applicable pour les défauts liés aux travaux de pose à dater du jour de la facturation des travaux effectués. La garantie s'étend à la réfection des travaux défectueux.

8 CONDITIONS DE PAIEMENT

Le règlement des factures est exigible à hauteur de 50 % au moment de la Commande, 40% à la pose, et 10 % à la fin des travaux.

En aucun cas, une réclamation ne peut justifier un retard dans le paiement, de même que les réclamations sur facture ne sont recevables que si elles sont formulées par écrit moins de quinze (15) jours après la date de facturation. Dans tous les cas, le transfert de propriété d'inmemori au Client n'intervient qu'après règlement total de la facture.

Les tarifs sont établis nets, selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

9 RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les marchandises livrées demeurent la propriété d'inmemori jusqu'à complet paiement de leur prix. Il est interdit au Client d'en disposer pour les revendre ou les transformer.

10 INTERÊTS DE RETARD

Tout retard de paiement donnera lieu, de plein droit, au versement par le Client d'un intérêt de retard égal à 3 fois le taux d'intérêt général, au titre de la non-exécution des obligations du contrat. Le recouvrement de ces sommes sera effectué par le service contentieux d'inmemori.

Cette pénalité, calculée sur l'intégralité des sommes dues, court à compter de la date d'échéance (soit quinze (15) jours à partir de la date de facturation) jusqu'au jour du paiement de la totalité des sommes.

11 MÉDIATION

En cas de litige entre un Client et inmemori, ces derniers s'engagent à rechercher un mode de résolution amiable.

Lorsque le recours visé ci-dessus a été épuisé, c'est-à-dire si la réponse à la réclamation du Client ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux mois après le dépôt de sa réclamation, il peut saisir gratuitement le service de médiation assuré par le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires en vue de la résolution amiable du désaccord.

Le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires peut être saisi par :

- voie électronique via le formulaire prévu à cet effet sur le site internet suivant : <https://mediateurconso-servicesfuneraires.fr>
- voie postale à l'adresse suivante : Le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires, 14 rue des Fossés Saint-Marcel, 75005 PARIS.

12 DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES

12.1 Droit applicable

Les CGV sont régies et interprétées par le droit français.

12.2 Juridictions compétentes

Tout litige ou contestation relatif à la validité, à l'interprétation, à l'exécution et/ou à la rupture des CGV sera soumis aux juridictions du ressort de la Cour d'appel de Paris.

En application de l'article R. 631-3 du Code de la consommation, le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

INMEMORI ESPACE FAMILLE

Dernière mise à jour le : 15/03/2023

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les « **CGU** ») constituent le contrat conclu entre tout Utilisateur et la société par actions simplifiée inmemori enregistrée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 821 346 970 (ci-après « **inmemori** ») dans le cadre des Services Famille tels que définis ci-dessous.

1 DÉFINITIONS

Les définitions suivantes sont applicables à l'intégralité des CGU :

- « **Administrateur** » : désigne toute personne ayant été désignée pour gérer l'Espace Famille.
- « **Contenu inmemori** » : désigne tout contenu, information ou élément appartenant à inmemori, notamment le Site, son code source et son code objet, son architecture, son design et plus généralement tout contenu, autre que le Contenu Utilisateur, inclus ou accessible sur et/ou à travers le Site ainsi que tout texte, graphisme, logo, nom, marque, nom de domaine, fonctionnalité, image, son, donnée, photographie et tout autre matériel ou logiciel lié à inmemori.
- « **Contenu Utilisateur** » : désigne les éléments, notamment les messages, les souvenirs et les photographies, publiés par un Utilisateur sur l'Espace Famille ou plus généralement sur le Site.
- « **Créateur de l'Espace Famille** » : désigne toute personne ayant créé un Espace Famille.
- « **Espace Famille** » : désigne l'espace numérique, personnalisé et accessible grâce au Lien de Partage, permettant de transmettre des informations sur les obsèques de la Personne Décédée, d'accéder aux Contenus Utilisateur et d'accéder à des fonctionnalités.
- « **Interface d'Administration** » : désigne l'interface permettant à l'Administrateur de gérer l'Espace Famille.
- « **Lien de Partage** » : désigne l'adresse URL unique permettant d'accéder à l'Espace Famille.
- « **Organisateur de la Collecte** » : désigne l'Administrateur qui est à l'initiative de l'organisation d'une Collecte de Dons et qui a la responsabilité de sa gestion.
- « **Personne Décédée** » : désigne la personne en hommage à laquelle l'Espace Famille a été créé.
- « **Services Annexes** » : désigne le Service de Livraison de Fleurs, le Service de Commande de Livre et le Service de Commande de Cartes de Remerciement.
- « **Service de Livraison de Fleurs** » : désigne le service de livraison de fleurs permettant à un Utilisateur de faire parvenir des fleurs grâce à une fonctionnalité disponible sur l'Espace Famille.

- « **Service de Commande de Livre** » : désigne le service permettant de commander un livre qui rassemble les Contenus Utilisateur grâce à une fonctionnalité disponible sur l'Espace Famille.
- « **Service de Commande de Cartes de Remerciement** » : désigne le service permettant de commander des cartes de remerciements grâce à une fonctionnalité disponible sur l'Espace Famille.
- « **Service de Collecte de Dons** » ou « **Collecte de Dons** » : désigne le service permettant à un Administrateur d'organiser une collecte de dons pour soutenir une cause, grâce à une fonctionnalité disponible sur cet Espace.
- « **Services Famille** » : désigne l'Espace Famille, les Services Annexes, le Service de Collecte de Dons et plus généralement toutes les fonctionnalités du Site.
- « **Site** » : désigne le site internet accessible à l'adresse <https://fr.inmemori.com/hommage>, exploité par inmemori, qui héberge les Contenus Utilisateur sur les Espaces en Famille et qui permet d'accéder aux Services inmemori.
- « **Utilisateur** » : désigne toute personne qui accède à l'Espace Famille.

Chaque terme débutant par une majuscule, qu'il soit employé au singulier ou au pluriel, a le sens qui lui est donné ci-dessus.

2 ACCEPTATION DES CGU

2.1 Acceptation des CGU (Administrateur)

Lors de la création de l'Espace Famille, le Créateur de l'Espace Famille renseigne et/ou complète les informations demandées.

L'Administrateur reçoit alors un email et/ou un sms le notifiant de la création de l'Espace Famille. Cet email contient un lien qui lui permet d'accéder à l'Interface d'Administration et de personnaliser puis diffuser l'Espace Famille.

En cliquant sur ce lien, l'Administrateur accepte les CGU. Les CGU en vigueur pendant la période d'utilisation du Site sont disponibles à tout moment sur le Site.

2.2 Acceptation des CGU (Utilisateur)

Tout accès ou utilisation du Site emporte acceptation expresse et sans réserve des CGU par l'Utilisateur.

Lors de sa première connexion à l'Espace Famille, l'Utilisateur accepte les CGU, disponibles à tout moment sur le Site.

Tout Utilisateur agissant au nom et pour le compte d'une personne morale (par exemple, une association) garantit à inmemori qu'il dispose de l'ensemble des droits, autorisations et pouvoirs nécessaires à l'acceptation des CGU.

3 MODIFICATION DES CGU

inmemori fait évoluer les caractéristiques et les fonctionnalités du Site et des Services inmemori pour améliorer leur fonctionnement et leur qualité.

inmemori peut modifier unilatéralement les dispositions des CGU relatives aux aspects techniques du Site et des Services inmemori dès lors qu'il n'en résulte ni augmentation de prix, ni altération de la qualité et que les caractéristiques auxquelles l'Utilisateur a subordonné son engagement ont pu figurer dans les CGU.

4 OBJET DU SITE

Le Site s'adresse aux personnes qui viennent de perdre un proche en leur permettant de créer un espace numérique, privé et personnalisé notamment pour :

- transmettre et accéder aux informations sur les obsèques ;
- recevoir les condoléances et les souvenirs de leur entourage sur l'Espace Famille ;
- organiser une Collecte de Dons en mémoire de la Personne Décédée ;
- accéder à des services et à des fonctionnalités.

Les Services inmemori sont accessibles sur le Site.

5 CRÉATION ET ACCÈS À L'ESPACE FAMILLE

Pour créer un Espace Famille, toute personne peut se connecter au Site et renseigner les informations demandées (en particulier, les informations sur la Personne Décédée, les coordonnées du Créateur de l'Espace Famille et les informations sur les obsèques).

Une fois que l'Espace Famille est créé, le Créateur de l'Espace Famille reçoit, par courrier électronique et/ou par sms, la confirmation de sa création et le lien vers l'Interface d'Administration.

Les Utilisateurs accèdent à l'Espace Famille grâce au Lien de Partage, lequel est disponible sur l'Espace Famille.

6 FONCTIONNEMENT DES SERVICES INMEMORI

6.1 Fonctionnement de l'Espace Famille

6.1.1 Fonctionnalités offertes par l'Espace Famille

L'Espace Famille permet notamment aux Utilisateurs de :

- consulter les Contenus Utilisateur ;
- partager un message ou un souvenir : l'Utilisateur doit renseigner son nom, son prénom, son adresse électronique et postale et inscrire le message ou le souvenir qu'il souhaite publier, en y joignant éventuellement une photographie ;
- partager une photographie : l'Utilisateur doit renseigner son nom, son prénom, son adresse électronique et joindre la photographie qu'il souhaite publier ;
- participer à une Collecte de Dons : l'Utilisateur doit renseigner son nom, son prénom, son adresse électronique, ses coordonnées bancaires, le montant du don qu'il souhaite faire et son adresse postale (facultatif) ;

- souscrire à des Services Annexes : l'Utilisateur sélectionne la rubrique pertinente sur l'Espace Famille et doit suivre le parcours de commande.

L'Utilisateur est informé et accepte que l'Administrateur dispose de la possibilité (i) de récupérer les adresses électroniques des Utilisateurs qui ont publié un Contenu Utilisateur et/ou qui ont fait un don sur l'Espace Famille, (ii) de télécharger les Contenus Utilisateur publiés par les Utilisateurs sur l'Espace Famille, et (iii) de supprimer un Contenu Utilisateur sans qu'il ne soit prévenu.

6.1.2 Fonctionnalités de l'Interface d'Administration

L'Interface d'Administration permet notamment aux Administrateurs de :

- récupérer le Lien de Partage ;
- savoir combien d'Utilisateurs ont consulté l'Espace Famille ;
- connaître le nombre de Contenus Utilisateur ;
- consulter et supprimer les Contenus Utilisateur ;
- organiser et gérer une Collecte de Dons ;
- récupérer les coordonnées des Utilisateurs ayant publié un Contenu Utilisateur ou participé à une Collecte de Dons ;
- récupérer la liste des Utilisateurs ayant participé à une Collecte de Dons et des montants correspondants ;
- modifier l'Espace Famille à tout moment ;
- désigner de nouveaux Administrateurs.

Les Administrateurs de l'Espace Famille disposent de la faculté de clôturer l'Espace Famille, fonctionnalité disponible dans l'Interface d'Administration.

6.2 Fonctionnement du Service de Collecte de Dons

Dans l'Interface d'Administration, l'Administrateur peut organiser une Collecte de Dons au profit d'une cause ou de ses proches. Les flux financiers de la Collecte de Dons sont gérés par la société Stripe qui est un prestataire de services de paiements permettant de simplifier le transfert de fonds grâce à une infrastructure numérique dédiée.

L'Organisateur de la Collecte renseigne, dans l'Interface d'Administration, les informations nécessaires à la création de la Collecte de Dons, et notamment le bénéficiaire de celle-ci (par exemple, une association). Une fois la Collecte de Dons créée et activée, un bouton « Faire un don » apparaît sur l'Espace Famille, ce qui permet aux Utilisateurs de contribuer.

Une fois les fonds récoltés, l'Organisateur de la Collecte s'engage à clôturer la Collecte de Dons et à fournir certaines informations requises par Stripe dans le cadre des règles relatives à la lutte anti-blanchiment.

Une fois les vérifications effectuées par Stripe, les fonds sont débloqués et envoyés sur le compte bancaire de l'Organisateur de la Collecte, sans que ceux-ci ne transitent par le compte d'inmemori. Une commission de 4% du montant total de la Collecte de Dons est alors prélevée au titre des frais de service de Stripe et d'inmemori.

L'Organisateur de la Collecte s'engage à verser les fonds reçus au bénéficiaire initialement choisi et présenté aux Utilisateurs.

6.3 Fonctionnement des Services Annexes

6.3.1 Fonctionnement du Service de Livraison de Fleurs

L'Utilisateur peut faire parvenir des fleurs sur les lieux des obsèques grâce à la fonctionnalité « Offrir des fleurs » ou « Faire livrer des fleurs » disponible sur l'Espace Famille. En cliquant sur le lien, l'Utilisateur peut avoir accès aux produits proposés par la société partenaire ainsi qu'à leurs prix.

L'Utilisateur est libre de souscrire ou non au Service de Livraison de Fleurs. Lors de la commande, l'Utilisateur précise le lieu de livraison et peut joindre un mot d'accompagnement.

La prestation de préparation du bouquet et de livraison est réalisée par une société partenaire d'inmemori. À compter de la commande par l'Utilisateur sur le Site, inmemori se charge de transmettre les informations à la société partenaire.

6.3.2 Fonctionnement du Service de Commande de Livre

L'Utilisateur peut commander un livre réunissant tout ou partie des Contenus Utilisateur publiés sur l'Espace Famille, grâce à la fonctionnalité « Commander le livre » disponible sur l'Espace Famille. En cliquant sur le lien, l'Utilisateur peut avoir accès aux produits proposés par la société partenaire ainsi qu'aux prix des produits.

L'Utilisateur est libre de souscrire ou non au Service de Commande de Livre. Lors de la commande, l'Utilisateur précise la quantité de livre(s) souhaitée et le lieu de livraison.

La prestation de mise en page, d'impression et de façonnage du livre et de livraison est réalisée par une société partenaire d'inmemori. À compter de la commande par l'Utilisateur sur le Site, inmemori se charge de transmettre les informations à la société partenaire.

6.3.3 Fonctionnement du Service de Commande de Cartes de Remerciement

L'Administrateur peut commander un lot de Cartes de Remerciement, grâce à la fonctionnalité « Commander les cartes de remerciement » disponible sur l'Espace Famille. En cliquant sur le lien, l'Administrateur peut avoir accès aux produits proposés par la société partenaire ainsi qu'aux prix des produits.

L'Administrateur est libre de souscrire ou non au Service de Commande de Cartes de Remerciement. Lors de la Commande, l'Administrateur précise la quantité de cartes souhaitée et le lieu de livraison.

La prestation de mise en page, d'impression et de façonnage du livre et de livraison est réalisée par une société partenaire d'inmemori. À compter de la Commande par l'Administrateur sur le Site, inmemori se charge de transmettre les informations à la société partenaire.

7 ENGAGEMENTS DES UTILISATEURS

7.1 Engagements généraux de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage à respecter les obligations prévues dans les CGU, et notamment de :

- ne pas publier de communications commerciales sur le Site ou utiliser celui-ci à des fins commerciales ;
- ne pas accéder au Site à l'aide de méthodes automatisées ;
- ne pas développer ni exploiter une application tierce dont le contenu est lié aux boissons alcoolisées, à des sites de rencontres pour adultes ou à d'autres produits et services pour adultes (y compris les publicités) sans restriction d'accès liée à l'âge ;
- ne pas utiliser le Site à des fins illégales, malveillantes ou discriminatoires ;
- ne pas permettre ni encourager des manquements aux CGU ;
- ne pas créer un Espace Famille dont la Personne Décédée serait vivante, fictive, ou inconnue de l'Utilisateur ;
- ne pas télécharger le Contenu inmemori ou en faire un usage autre que celui prévu par les CGU ;
- publier du Contenu Utilisateur sous sa véritable identité, c'est-à-dire fournir son état civil ainsi qu'une adresse email personnelle active ;
- faire un usage personnel du Contenu Utilisateur qui aurait pu être téléchargé depuis l'Espace Famille, et ne pas le réutiliser à des fins commerciales ou le diffuser sur Internet et notamment sur des sites qui porterait atteinte à l'honneur ou la dignité de la Personne Décédée et de son entourage ;
- conserver une éthique et une retenue quant aux contenus, informations et/ou commentaires mis en ligne ;
- ne pas publier de contenus illicites, notamment les contenus :
 - faisant l'apologie des crimes contre l'humanité ;
 - incitant à la commission d'actes de terrorisme et à leur apologie ;
 - incitant à la haine raciale, à la haine à l'égard de personnes en raison de leur sexe, de leur orientation ou identité sexuelle ou de leur handicap ;
 - de pornographie infantine, d'incitation à la violence, notamment l'incitation aux violences sexuelles et sexistes, ainsi que relatifs à des atteintes à la dignité humaine ;
 - ayant un caractère violent ou pornographique ;
 - visant à porter atteinte à une personne, et notamment les contenus diffamatoires, les insultes, injures, etc. ;

- contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;
- constituant une violation des droits de propriété intellectuelle de tiers.

7.2 Engagements de l'Organisateur de la Collecte

Lorsqu'il est Organisateur de la Collecte, en plus de ses engagements généraux, l'Administrateur s'engage à :

- sélectionner un bénéficiaire ;
- fournir les informations demandées par la société Stripe ;
- s'assurer que l'ensemble des Utilisateurs aient eu l'opportunité de contribuer à la Collecte de Dons en clôturant celle-ci après un délai raisonnable et après s'être assuré d'avoir averti toutes les personnes susceptibles de contribuer ;
- verser l'ensemble des fonds reçus au bénéficiaire de la Collecte de Dons initialement choisi lors de la création de celle-ci ;
- assurer le suivi de la Collecte de Dons et informer les Utilisateurs qui auraient des questions sur la Collecte de Dons et son versement au bénéficiaire ;
- effectuer les démarches nécessaires auprès du bénéficiaire de la Collecte de Dons et des Utilisateurs afin que ceux-ci disposent des documents fiscaux auxquels ils peuvent prétendre en raison de leur contribution.

7.3 Engagements de l'Administrateur

Lorsqu'il est Administrateur, en plus de ses devoirs généraux, l'Utilisateur s'engage à :

- se conformer aux règles applicables aux traitements de données personnelles dans le cadre de la gestion de l'Espace Famille ;
- restreindre l'utilisation des données personnelles des Utilisateurs à la finalité de gérer l'Espace Famille, en particulier en ne publiant pas les données personnelles des Utilisateurs hors du Site ou en en faisant une utilisation commerciale ;
- transmettre à inmemori toute demande des Utilisateurs de l'Espace Famille qu'il administre concernant les données personnelles.

8 ENGAGEMENTS DE INMEMORI

- inmemori s'engage à assurer la permanence, la continuité et la qualité de l'accès et de l'exploitation du Site et des Services inmemori.
- Le Site et les Services inmemori sont accessibles 24/24h et 7/7j sauf cas de force majeure ou comportement imprévisible et insurmontable d'un tiers, et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance et de mise à jour nécessaires au bon fonctionnement du Site et à la fourniture des Services inmemori.

- L'Utilisateur est informé que inmemori peut limiter ou suspendre l'accès au Site ou aux Services inmemori pour procéder aux opérations de maintenance, de mise à jour et d'amélioration.

9 RESPONSABILITÉS

9.1 Responsabilités s'agissant de l'Espace Famille et suppression des contenus illicites

En tant qu'hébergeur, inmemori n'est tenue à aucune obligation générale de surveillance des activités, informations ou contenus stockés ou traités sur le Site, mais devra supprimer ou rendre inaccessible depuis le Site tout contenu illicite dès lors qu'inmemori aura été dûment notifiée de son existence.

L'Utilisateur qui constate sur le Site la présence de contenus illicites ou qui contreviendraient aux CGU est invité à utiliser le dispositif de signalement en cliquant sur le lien « Signaler un abus » qui permet de les notifier à inmemori. L'Utilisateur peut également envoyer un courrier électronique à l'adresse abus@inmemori.com.

Les informations qui doivent être fournies par les Utilisateurs concernant les faits litigieux sont les suivantes :

- (i) la date de la notification ;
- (ii) l'identité du notifiant ;
- (iii) le nom et l'adresse du siège social de inmemori ;
- (iv) la description des faits litigieux et de leur localisation précise ;
- (v) les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré (avec précision sur les règles et justification des faits) ; et
- (vi) la copie de la correspondance adressée à l'auteur ou à l'éditeur des informations ou activités litigieuses demandant leur interruption, leur retrait ou leur modification, ou la justification de l'impossibilité de le contacter.

Toute notification incomplète ne pourra être considérée comme valide. En outre, inmemori n'est pas responsable de l'exactitude et de la fiabilité des Contenus Utilisateur, et plus généralement de toute information publiée sur le Site.

9.2 Responsabilités s'agissant des Services Annexes

L'Utilisateur est informé et reconnaît que les Services Annexes sont exécutés par des sociétés tierces, indépendantes et partenaires de inmemori. À ce titre, inmemori ne peut pas garantir la parfaite exécution des Services Annexes dès lors que ceux-ci sont hors de son contrôle (par exemple, une défaillance dans la livraison de fleurs).

En cas de dommage causé du fait de la mauvaise ou l'absence d'exécution d'un Service Annexe, inmemori ne pourra être tenu responsable lorsque :

- le dommage a été causé par l'Utilisateur ;
- le dommage a été causé par un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ;

- le dommage a pour cause directe ou indirecte un cas de force majeure.

En tout état de cause, la responsabilité de inmemori est limitée aux préjudices certains, directs et prévisibles et ne pourra excéder les sommes versées par l'Utilisateur pour utiliser les Services Annexes. L'Utilisateur renonce à rechercher la responsabilité de inmemori pour les dommages indirects qu'il aurait pu subir du fait de l'utilisation des Services Annexes.

9.3 Responsabilités s'agissant de la Collecte de Dons

L'Organisateur de la Collecte est seul responsable de la Collecte de Dons.

Conformément au fonctionnement du Service de Collecte de Dons, les fonds perçus dans le cadre de la Collecte de Dons transitent par l'intermédiaire de Stripe et sont reversés à l'Organisateur de la Collecte une fois les vérifications nécessaires effectuées.

La responsabilité d'inmemori ne peut pas être engagée lorsque l'Organisateur de la Collecte fait un usage détourné des fonds perçus. Il revient à chaque Utilisateur ayant contribué de s'assurer de la bonne foi de l'Organisateur de la Collecte et du fait que les fonds ont été versés conformément à l'objectif initial de la Collecte de Dons.

10 SUSPENSION DES SERVICES INMEMORI

En cas de manquement de l'Utilisateur à l'une de ses obligations, inmemori contactera l'Utilisateur, par tout moyen, afin de lui notifier les manquements allégués. À compter de cette notification, l'Utilisateur dispose d'un délai de 30 jours pour répondre aux griefs visés par inmemori.

En l'absence de réponse ou de cessation du/des manquement(s) de l'Utilisateur, inmemori peut supprimer les Contenus Utilisateur de cet utilisateur et bloquer l'adresse email qu'il a utilisé pour publier son contenu ou utiliser les Services inmemori.

11 DURÉE

Les CGU s'appliquent à tous les Utilisateurs, pour une durée indéterminée, à compter de l'acceptation des CGU ou de l'utilisation du Site ou des Services inmemori.

Les CGU peuvent être résiliées selon les modalités suivantes :

- Pour les Utilisateurs : les CGU peuvent être résiliées à tout moment et gratuitement par l'Utilisateur, en contactant inmemori à l'adresse suivante contact@inmemori.com. En résiliant les CGU, l'Utilisateur accepte et s'engage à ne plus utiliser le Site et les Services inmemori.
- Pour inmemori : en cas de manquement, les CGU peuvent être résiliées, moyennant un préavis de 40 jours, en notifiant l'Utilisateur à l'adresse électronique qu'il a indiquée.

La résiliation des CGU prend effet immédiatement sous réserve de l'intégrale et parfaite exécution des engagements qui ont été souscrits (à titre d'exemple, les obligations de paiement au titre des Services Annexes ou les obligations concernant le Service de Collecte de Dons).

12 RENONCIATION AU DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation, l'Utilisateur renonce expressément à son droit de rétractation pour le Service de Livraison de Fleurs et pour le Service de Commande de Livres, en présence de services personnalisés et pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation.

13 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

13.1 Contenus inmemori

inmemori est titulaire exclusif de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux Contenus inmemori, en particulier le nom de domaine www.inmemori.com, le code source et le code objet, la marque inmemori enregistrée et la charte graphique.

En outre, inmemori est producteur des bases de données du Site. En conséquence, toute extraction et/ou réutilisation de la ou des bases de données au sens des articles L 342-1 et L 342-2 du code de la propriété intellectuelle est interdite.

Toute utilisation, en ce compris toute forme de copie totale ou partielle, d'adaptation, de distribution, d'aspiration et de reproduction des Contenus inmemori (y compris le code source, le code objet et les bases de données), est formellement interdite sans accord préalable écrit de inmemori.

13.2 Contenus Utilisateur

13.2.1 Licence d'utilisation

L'Utilisateur est et demeure titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux Contenus Utilisateur.

A chaque fois qu'il publie un Contenu Utilisateur sur le Site ou un Espace Famille, l'Utilisateur accorde à inmemori une licence mondiale, non exclusive et sans redevance (qui inclut également le droit de sous-licencier), sur ledit Contenu Utilisateur.

Au titre de cette licence, inmemori est autorisée, pour la durée légale de protection des droits de propriété intellectuelle attachés au Contenu Utilisateur, à :

- utiliser les Contenus Utilisateurs, les intégrer en tout ou partie avec ou sans modification, sur tout support notamment numérique, analogique ou papier,
- reproduire ou faire reproduire tout ou partie des Contenus Utilisateurs, de façon permanente ou provisoire, ainsi que toutes adaptations, sur tout support, notamment papier ou numérique ou tout autre support connu ou inconnu, actuel ou futur, et ce sans limitation de nombre ; et pour toutes fins utiles à son activité actuelle et telle qu'elle évoluera dans le temps,
- d'adapter ou de faire adapter tout ou partie des Contenus Utilisateurs, les modifier, les transcrire en tout ou partie, sous toute forme, d'en intégrer tout ou partie vers ou dans des œuvres existantes ou à venir, et ce, sur tout support, notamment papier ou numérique ou tout autre support connu ou inconnu, actuel ou futur ;

- traduire ou faire traduire les Contenus Utilisateurs réalisés en toute langue ou en tout langage de programmation, en tout ou partie, et la reproduction de ces Contenus Utilisateurs en résultant sur tout support, notamment papier ou numérique ou tout autre support connu ou inconnu, actuel ou futur ;
- diffuser ou faire diffuser tout ou partie des Contenus Utilisateurs ainsi que toutes adaptations telles que ci-avant mentionnées, de quelque manière que ce soit, par tous procédés quels qu'ils soient, connus ou inconnus à ce jour, et ce, sur tous supports, en tous formats ;
- mettre sur le marché ou conclure tout contrat en vue de la mise sur le marché, à titre onéreux ou gratuit, y compris toutes adaptations telles que ci-avant mentionnées, en tout ou partie, par tous procédés et tout support, notamment papier ou numérique ou tout autre support connu ou inconnu, actuel ou futur, et ce à destination de tout public sans limitation, et sans limitation de nombre ;
- de faire tous usages et toute exploitation, à titre personnel ou au bénéfice de tiers, à titre onéreux ou gratuit, des Contenus Utilisateurs et des éventuelles adaptations ou œuvres dérivées des Contenus Utilisateurs réalisées en application des présentes.

Sont également cédés les droits d'exploitation, de commercialisation, de représentation, d'édition, de diffusion de tout ou partie d'un ou plusieurs Contenu Utilisateur, directement ou indirectement, sur tous supports et notamment les supports numériques ou papier, pouvant être utilisés en l'état ou intégrés avec ou sans modification.

L'Utilisateur est informé et accepte explicitement que cette licence inclut le droit pour inmemori de représenter, de reproduire et plus largement d'utiliser le Contenu Utilisateur, en tout ou partie, sous quelque forme que ce soit et sur tous support connus ou inconnus à ce jour, ainsi que toute adaptation du Contenu Utilisateur, afin de créer et d'éditer une œuvre dérivée (un livre) dédiée à la Personne Décédée, laquelle sera distribuée à titre gratuit ou onéreux dans le cadre de l'activité de inmemori.

L'Utilisateur accepte expressément que la licence est concédée à inmemori à titre gratuit.

Cette licence est accordée pour la durée légale de protection du droit de propriété intellectuelle attaché au Contenu Utilisateur licencié et pour une exploitation dans le monde entier.

13.2.2 Garanties

L'Utilisateur garantit à inmemori qu'il dispose de la jouissance pleine et entière du Contenu Utilisateur. À ce titre, l'Utilisateur garantit notamment :

- qu'il publie le Contenu Utilisateur sous sa véritable identité et qu'il fournit à inmemori son état civil ainsi qu'une adresse email personnelle active ;
- qu'il est titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur le Contenu Utilisateur et qu'il dispose de la capacité d'accorder la licence visée ci-dessus ; et
- que le Contenu Utilisateur ne porte pas atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers.

L'Utilisateur garantit inmemori contre tous troubles, revendications, recours ou actions de la part de tout tiers sur le fondement de la violation des droits de tout tiers et notamment des droits de propriété intellectuelle ou industrielle, de la contrefaçon, de la concurrence déloyale, du parasitisme ou plus largement de la

responsabilité civile, et portant sur tout ou partie d'un ou plusieurs Contenu(s) Utilisateur. L'Utilisateur remboursera inmemori de toute somme dépensée par elle (et notamment les frais d'avocat exposés pour sa défense) ou toutes sommes auxquelles inmemori pourrait être condamnée au titre de la présente clause ; et ce sans préjudice des éventuels dommages et intérêts auxquels inmemori pourra prétendre.

14 DONNÉES PERSONNELLES

inmemori accorde une grande importance au respect du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Pour en savoir plus sur le traitement et la sécurisation des données personnelles réalisés par inmemori, la Politique de Confidentialité est disponible à l'adresse suivante :

<https://fr.inmemori.com/legal/conditions>.

15 DIVERS

Les CGU constituent l'intégralité de l'accord liant l'Utilisateur et inmemori pour les Services Famille. Les CGU remplacent et annulent tout autre négociation, contrat, déclaration ou accord antérieur.

Si l'une des stipulations des CGU s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité des CGU ou altérer la validité des autres stipulations.

16 DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES

16.1 Droit applicable

Les CGU sont régies et interprétées par le droit français.

16.2 Juridictions compétentes

Tout litige ou contestation relatif à la validité, à l'interprétation, à l'exécution et/ou à la rupture des CGU sera soumis aux juridictions du ressort de la Cour d'appel de Paris.

En application de l'article R. 631-3 du Code de la consommation, le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.