

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

- Services et produits funéraires
 - L'organisation des obsèques,
 - La fourniture de personnel et des objets et prestations nécessaires aux obsèques, inhumations, exhumations et crémation,
 - La fourniture des housses, des cercueils et de leurs accessoires intérieurs et extérieurs, ainsi que des urnes cinéraires.

L'entreprise pour assurer certaines prestations : transports de corps, soins de conservation, funérarium, convois à recours à des prestataires de services présentant toutes les compétences requises et dûment habilités.

- L'entreprise propose la vente et la pose de monuments funéraires, ainsi que les travaux de cimetière, prestations de marbrerie assurées par des entreprises sous-traitantes compétentes et habilités agissant en leur qualité.
- L'entreprise propose également à la vente des articles funéraires.
- En sa qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurances, l'entreprise commercialise des contrats de prévoyance obsèques.

Chapitre 1 – Dispositions générales

Article 1 : Objet et champ d'application Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux relations commerciales entre l'entreprise d'une part, et les familles, particuliers, clients pour les prestations et produits funéraires, ainsi que les produits et prestations de marbrerie.

Article 2 : Application des conditions générales de vente – opposabilité Les présentes conditions générales de vente sont systématiquement adressées ou remises à chaque client pour lui permettre de passer commande. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client à ces conditions générales de vente. Le fait que l'entreprise ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales de vente ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Chapitre 2 – Dispositions applicables aux produits, fournitures et prestations funéraires

Article 3 – Personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles Compte tenu de l'ambiguïté des textes issus du Code civil et du Code général des collectivités territoriales, et en l'absence de dispositions testamentaires, de convention de prévoyance obsèques, la personne se présentant auprès de l'entreprise funéraire est réputée qualifiée pour pourvoir aux funérailles du défunt. En cas de pluralité de demandeurs, un seul peut et doit s'engager au nom de toutes les autres personnes et acquiert de ce fait la qualité pour pourvoir aux funérailles. La fourniture des renseignements et documents légaux, l'établissement du devis à sa demande et à son nom pour les obsèques du défunt, l'acceptation du devis par la personne ayant qualité à pourvoir aux funérailles, puis la signature du devis, ainsi que du bon de commande confère la qualité de client au signataire, qui s'engage ainsi à en régler le montant.

Article 4 – Obligations de l'opérateur en matière d'information

4.1 – La documentation générale est à la disposition du client dans nos locaux, conformément aux dispositions légales et réglementaires.

4.2 – Un devis écrit, détaillé, daté et chiffré est présenté et remis gratuitement à la personne ayant qualité à pourvoir aux funérailles et fait apparaître, pour chaque prestation ou fourniture ; sa nature (obligatoire, facultative, tiers, ...) et son prix TTC. L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers, soit obligatoires (administrations diverses, police), soit facultatifs (l'ouverture ou la fermeture d'un caveau par un marbrier...). En ce qui concerne les tiers facultatifs, il peut y avoir un choix à opérer entre divers prestataires de services. Le client peut, à sa convenance, mandater l'entreprise pour faire ce choix, ou désigner lui-même le tiers dont il souhaite l'intervention. Les frais afférents aux interventions de tiers désignés par le client, répercutés au centime d'euro, dans la rubrique « tiers » de votre commande peuvent donner lieu à facturation d'honoraires de mandat, conformément à l'avis de la commission de la concurrence du 22 mai 1979. Le montant total du devis est aussi exprimé TTC. Ce devis est valable un mois. Après acceptation et signature du devis par le client, l'entreprise remet au client un bon de commande.

4.3 – Bon de commande. Lorsque le devis est accepté, une commande est établie en reprenant les éléments du devis. Toute commande devra être faite par écrit et signée par le client ou la personne chargée de pourvoir aux obsèques. L'entreprise n'est liée

qu'après signature du devis et du bon de commande par les parties. L'entreprise répondra aux commandes en fonction de leur ordre d'arrivée et dans la mesure de ses disponibilités ainsi que celles des intervenants extérieurs (cultes, administrations, entreprises extérieures). Le bon de commande doit être conforme au devis à l'exception des prestations, fournitures assurées par les tiers, taxes et vacations dont les montants n'auraient pu être déterminés lors de l'établissement du devis. Auquel cas, l'opérateur devra provisionner lors de l'établissement du devis des sommes correspondant au maximum des coûts applicables, ces rubriques seront régularisées : soit, lors de l'établissement du bon de commande, soit lors de l'établissement de la facture. Le bénéfice de la commande est personnel au client et ne peut être cédé sans l'accord de l'entreprise. Il ne pourra être exigé aucun commencement d'exécution à une commande non acceptée et signée. En cas de commande téléphonique émanant d'un professionnel agréé agissant pour le compte de la famille, l'acceptation ou la signature de la commande devront se faire par écrit ou au besoin télécopie. Si cette commande téléphonique émane de la famille elle-même, domiciliée à distance ou dans l'impossibilité momentanée de se déplacer, elle devra, de la même façon, se faire par écrit et au besoin par télécopie. Cette régularisation, sauf circonstances exceptionnelles, reste indispensable. Certaines fournitures et prestations sont obligatoires par la législation et/ou la réglementation. Les dispositions prévues par le Règlement National des Pompes Funèbres nous obligent à imposer les fournitures et/ou les prestations qui sont repérées par des signes distinctifs. La signature du bon de commande implique adhésion pleine et entière, sans réserve aux conditions générales de vente. Toutes les commandes doivent faire l'objet d'un bon de commande signé de l'acheteur et accepté par l'entreprise. Par la signature du bon de commande, la personne signataire charge l'opérateur funéraire désigné d'exécuter ou de faire exécuter les fournitures et prestations définies par le bon de commande. Le soussigné s'engage sans réserve à payer à l'opérateur les sommes correspondant aux fournitures et prestations assurées dans le cadre dudit bon de commande. Le bon de commande signé a donc un caractère ferme et définitif. Tout versement ainsi effectué par le client a expressément le caractère d'un acompte.

4.4 – Modification de la commande : Toute modification ou résiliation de commande demandée par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant le début de la réalisation des prestations. L'opérateur est en droit de refuser la modification ou la résiliation. Dans cette hypothèse, les acomptes versés par les signataires resteront acquis par l'opérateur. En cas de modification substantielle, de la commande l'opérateur est contraint juridiquement, soit d'établir un nouveau devis et un nouveau bon de commande, soit d'établir un devis et un bon de commande pour les prestations, fournitures ou produits nouveaux. Le devis, le bon de commande et la facture devant être dans la désignation des prestations, fournitures et produits en totale concordance. Si à la suite d'un bon de commande des achats, des travaux, prestations ou fournitures ont été engagés par l'opérateur avant l'annulation, l'acheteur sera redevable des frais réellement supportés par l'entreprise.

4.5 – Les prix appliqués sont ceux en vigueur au jour du devis et/ou de la commande et sont garantis pendant trente jours à compter de leur formulation. Les prix sont établis nets et sans escompte, ni rabais et selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Article 5 – Exécution des prestations

Aucune exécution de quelque nature, ne peut être exigée avant la signature de la commande. En cas de commande téléphonique, notamment en situation d'urgence ou pour raison d'éloignement, le document pourra être signé ultérieurement par le donneur d'ordre (personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles ou mandataire). Toute commande complémentaire, passée verbalement par exemple avant ou le jour des obsèques, donnera lieu à l'établissement d'un document complémentaire et fera l'objet d'une facture distincte. Une facture réputée « acquittée » sera remise à la famille après règlement complet.

5.1 – Exécution par l'entreprise Horaires : les horaires sont donnés à titre indicatif au sens où il ne peut être tenu compte de contraintes extérieures à l'entreprise. L'entreprise prendra toutes les dispositions pour que soient respectés au mieux les horaires fixés pour les différentes phases des obsèques. L'attention des familles est toutefois attirée sur le fait que les horaires sont donnés à titre indicatif dans la mesure où le respect de ces horaires prévus est lié à de nombreuses contraintes extérieures (conditions atmosphériques, conditions de circulation automobile, intervention des tiers participants aux convois, commissariat de police, grèves, etc...). En cas de retard significatif présumé, quelle qu'en soit la cause, la famille sera prévenue par tous moyens à notre disposition. Le convoi se compose d'au moins un véhicule agréé et son personnel. Les places assises dans les véhicules corbillards sont réservées au personnel nécessaire à l'exécution des convois. Rapatriement des corps par avion vers l'étranger : l'entreprise n'est pas responsable des dysfonctionnements possibles liés au transit des cercueils à l'intérieur des zones de fret aérien, à destination de l'étranger ainsi que sur le territoire français, (zones d'accès interdites ou non autorisées, grèves, détournement ou report des vols, fermeture des zones d'accès...) En effet, les rapatriements de cercueils par avion sont soumis à des contraintes sécuritaires administratives et réglementaires (Police de l'Air et des Frontières, Douanes, Consuls, Ambassades, ...), et réservés à des entreprises spécialement agréées ayant toutes les autorisations d'accès nécessaires aux différents sites d'embarquement et de zones de fret aérien. Cercueil : ils sont garantis dans leur qualité de fabrication et de finition jusqu'au moment de leur inhumation ou crémation. Inhumation/ Crémation : les stimulateurs cardiaques, prothèses renfermant des radioéléments artificiels ou autres appareils fonctionnant au moyen de piles éventuellement portés par le défunt, peuvent causer des dommages aux installations techniques de crémation et doivent impérativement avoir été retirés. La responsabilité de l'entreprise ne pourra en aucune façon être recherchée si pareils dommages devaient se produire.

5.2 – L'exécution par des tiers L'organisation d'obsèques exige dans la plupart des cas, l'intervention de tiers, soit obligatoires (administrations diverses, personnel communal pour les opérations d'inhumation ou de crémation), soit facultatifs (organisation d'une cérémonie religieuse, etc...). Les frais afférents à ces interventions de tiers sont répercutés pour leur montant net facturés dans la rubrique débours ou frais avancés pour votre compte et en votre nom à ces tiers. Il peut y avoir un choix à opérer entre divers prestataires de services. La famille peut, à sa convenance, mandater la société pour faire ce choix, ou désigner elle-même le tiers dont elle souhaite l'intervention. Lorsque le montant devant être facturé par un tiers (exemple nombre de corps et état de ceux-ci à exhumer non connu, d'où l'impossibilité de chiffrer précisément les taxes et vacations municipales) ne peut être exactement déterminé lors de l'élaboration du devis et de la commande, un montant prévisionnel pourra être prévu sur le devis/commande en accord avec le client. Ce montant sera ajusté en plus ou en moins lors de la facturation définitive.

5.3 – Exécution par des sous-traitants choisis par l'entreprise Sauf pour les tiers intervenants à titre obligatoire ou sur mandat express de la famille, la société se réserve le choix des moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations et fournitures qui lui sont commandées.

Article 6 – Garanties et Responsabilité

Les fournitures et prestations funéraires sont mises en œuvre conformément aux dispositions établies conjointement par la personne qui pourvoit aux obsèques, l'opérateur mandaté ainsi que les différents intervenants et tiers ; chacun concourt pour sa part et sous entière responsabilité au bon déroulement des prestations obsèques.

L'opérateur funéraire mandaté par la personne qui pourvoit aux obsèques du défunt ne saurait être tenu responsable des retards, erreurs ou fautes techniques commis ou générés dans l'exécution de leurs tâches par les tiers intervenant dans les obsèques, sauf pour le requérant à apporter la preuve que lesdits retards, erreurs ou fautes techniques seraient en toute ou partie imputables à l'opérateur. Les cercueils sont élaborés conformément aux dispositions légales et réglementaires qui imposent dans certains cas des matières biodégradables. L'état des cercueils est susceptible de subir des modifications liées notamment à l'état du sous-sol. La dégradation sera en fonction de la qualité du cercueil, du choix d'ensevelissement et de l'état du sous-sol. En conséquence, l'entreprise ne peut garantir les cercueils après leur inhumation provisoire ou définitive contre les altérations résultant du poids des remblais et de l'humidité ou de l'état particulier du sol. En tout état de cause, l'entreprise n'engage pas sa responsabilité en cas de dégradation normale et progressive du cercueil. Toute dégradation anormale des cercueils sera prise en charge par le fabricant du cercueil. La responsabilité de l'entreprise ne peut être engagée pour non-exécution de ses obligations en cas de force majeure. L'entreprise pourra exiger du client la signature d'une décharge listant les objets ou les bijoux laissés sur le défunt. En cas de perte ou de vol, la responsabilité de l'entreprise ne peut en aucun cas être engagée. L'entreprise exige préalablement à toute opération de crémation, la signature par le client de la demande d'autorisation de crémation dans laquelle doit être signalée l'existence de prothèses ou d'appareils fonctionnant avec des piles et indiquer si elles ont été enlevées par le médecin. À défaut, le client autorisera par écrit l'entreprise à faire procéder à l'extraction par une personne habilitée. L'entreprise ne pourra être responsable des dégâts résultant du non-respect des dispositions ci-dessus. Pour la crémation, l'entreprise exigera que lui soit précisé par écrit le lieu de destination des cendres du défunt. L'entreprise ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des inexactitudes données par la famille ou la mairie sur les coordonnées des concessions et leur état.

La garantie légale intervient dans les conditions prévues par la loi. Les droits visés par les articles L.211-4, L.211-5, L.211-12, L.211-9 et L133-3 du code de la consommation et les articles 1841 et 1648 alinéa 1 du code civil s'appliquent.

Nous sommes tenus des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L 211-4 et suivants du code de la consommation ainsi que des défauts cachés de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Lorsque le client agit en garantie légale de conformité :

- le client bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir
- le client choisit entre la réparation et le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 211-9 du code de la consommation
- le client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien.
- la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie.
- le client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, le client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Chapitre 3 – Dispositions applicables aux produits, fournitures et prestations de marbrerie et aux travaux de cimetière.

Article 7 – Les travaux de cimetière

La commande d'obsèques implique la réalisation de travaux à effectuer dans le cimetière en cas d'inhumation, suivant l'accord du client, et portant entre autre sur le creusement et le comblement de la fosse, le démontage et le remontage du monument l'ouverture et la fermeture du caveau, le creusement et la fourniture d'un caveau, la fourniture et la pose d'une semelle. Dans le cas où notre responsabilité serait mise en cause, notre garantie est limitée à la réfection des travaux défectueux, à l'exclusion de tous dommages et intérêts. Ne donnent pas lieu à garantie les vices apparents dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même, l'étanchéité des caveaux ou des cavurnes, les dommages causés par la force majeure ou le fait de tiers, les dommages causés aux ouvrages (constructions de caveaux, pose de monuments, semelles...) dus aux affaissements de terrains des cimetières. Les prestations sont fournies conformément au tarif fixé dans le bon de commande signé par le client et l'entreprise. Les travaux de cimetière d'inhumation et d'exhumation sont toujours chiffrés sous réserve des droits reconnus du signataire, de fournitures ou de travaux supplémentaires non prévisibles à la date d'établissement du devis.

Article 8 – Clause de réserve de propriété

Les marchandises et produits objets du présent contrat sont vendus avec une clause subordonnant expressément le transfert de leur propriété au paiement effectif et intégral du prix en principal et accessoires et interdisant la revente et la transformation jusqu'au complet paiement. Les risques de perte ou de détérioration des biens ainsi que les risques de dommages qu'ils pourraient occasionner, sont transférés à l'acheteur, dès la livraison. En cas de non-paiement, la société se réserve le droit de procéder à la reprise des marchandises et produits impayés après simple mise en demeure du débiteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Cette clause ne s'applique pas aux caveaux posés et aux cercueils et accessoires utilisés.

Chapitre 4 – Conditions de paiement

Article 9 - Exécution des prestations et exigibilité des sommes Les frais d'obsèques sont payables au comptant, dès l'acceptation de la commande. L'entreprise peut se charger d'obtenir un règlement partiel ou total de la facture pour prélèvement sur les comptes financiers de la personne décédée dans les limites admises par les règlements en vigueur, sous réserve de l'exactitude des renseignements fournis par la famille. Pour toutes autres démarches de prises en charge, la famille s'engage à effectuer ces démarches auprès des différents organismes et s'engage à régler dans la totalité, les frais de la facture sous 2 mois maximum. Délai, au terme duquel le chèque de caution sera automatiquement mis à l'encaissement.

Article 10 – Autres moyens de paiement des prestations liées aux funérailles En cas de prise en charge totale ou partielle des

frais d'obsèques par un organisme : mutuelle, établissement financier ou compagnie d'assurance, les modalités sont les suivantes.

10.1 Règlement des obsèques par une convention obsèques La prise en charge financière dans le cadre d'une convention obsèques est variable en fonction des assureurs. En conséquence, à l'exception des conventions obsèques désignant l'entreprise comme bénéficiaire et exécuteur testamentaire pour les dispositions figurant au devis des prestations funéraires, le client doit régler le montant des obsèques, et sur la base de la facture acquittée demander le paiement par l'assureur.

10.2 Facture acquittée Dès l'obtention du paiement (compte bancaire de l'entreprise crédité) l'entreprise délivre une facture acquittée à la demande de la famille.

Article 11 – Médiation des litiges liés à la consommation

Le consommateur peut saisir gratuitement le Médiateur du Commerce Coopératif et Associé, qui est compétent pour tout litige portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de service couvert par les présentes conditions générales de vente : par courrier à l'adresse suivante : (à fournir)

Article 12 – Opposition aux démarches téléphoniques

Nous vous informons de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle vous pouvez vous inscrire ici : <https://conso.bloctel.fr> Ce modèle sera ultérieurement complété par l'information concernant les directives relatives au sort des données à caractère personnel après la mort (article 32-I-6° de la loi du 6 janvier 1978 modifiée).