

## Conditions Générales de Vente des Services Funéraires

### Article 1. – Application des conditions générales de ventes – Opposabilité

Les présentes conditions générales de ventes 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 ventes à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus, catalogues, émis par l'entreprise et qui n'ont qu'une valeur indicative.

Le fait que l'entreprise ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales de ventes ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

### Article 2. – Commande

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

Un devis écrit, gratuit, détaillé et chiffré sera remis au client. **Ce devis est valable 1 mois.**

Après acceptation du devis par le client, l'entreprise remet au client un bon de commande. Toute commande devra être faite par écrit et être signée par le client. L'entreprise n'est liée qu'après signature du devis et du bon de commande par les parties. Par sa signature, le soussigné s'engage à payer sans réserve à l'opérateur les sommes correspondantes.

L'entreprise répondra aux commandes en fonction de leur ordre d'arrivée et dans la mesure de ses disponibilités. Le bénéfice de la commande est personnel au client et ne peut être cédé sans l'accord de l'entreprise.

### Article 3. – Modification de la commande

Toute modification ou résolution de commande demandée par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant la réalisation des prestations.

### Article 4. – Garantie – Responsabilité

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 résultants du poids des remblais et de l'humidité.

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 de cercueil.

L'entreprise pourra exiger du client la signature d'une décharge listant les objets et bijoux laissés sur le défunt.

L'entreprise exige préalablement à toute opération de crémation la signature du 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. A défaut le client autorisera par écrit l'entreprise à procéder à l'extraction.

L'entreprise ne saurait être responsable des dégâts résultant du non-respect des dispositions ci-dessus.

### Article 5. – Prix

Les prestations sont fournies conformément au tarif fixé dans le bon de commande signé par le client et par l'entreprise.

Les prix sont établis nets et sans escompte, ni rabais et selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

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

### Article 6. – Paiement

**Les frais d'obsèques sont payables au comptant dès l'acceptation de la commande.**

Dès l'obtention du paiement l'entreprise délivre une quittance signée à la demande de la famille.

L'entreprise peut se charger d'obtenir un règlement partiel ou total de la facture par prélèvement sur les comptes financiers de la personne décédée dans les limites admises par les règlements en vigueur.

Le paiement des frais ne peut être envisagé par notaire, sauf si celui-ci fournit à l'entreprise, avant l'exécution du convoi et par télécopie au besoin, un document écrit d'acceptation précisant le montant et le délai. Néanmoins, en cas de carence du notaire, la personne ayant signé le bon de commande et le devis des frais d'obsèques conservera l'entière responsabilité du règlement.

En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus sans l'accord écrit et préalable de l'entreprise.

Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne.

### Article 7. – Exécution par un tiers

L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers (marbrier, culte, personnel communal aux cimetières, etc. ...)

En ce qui concerne certains tiers (exemple : marbrier) 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.

La société ne peut être tenue pour responsable des retards, erreurs ou fautes techniques commis dans leurs tâches par les tiers intervenant dans les obsèques à la demande des familles.

#### **Article 8. – Compétences - contestations**

Toute réclamation du client se fera par courrier auquel l'entreprise répondra.

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, le client 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 : Médiateur du Commerce Coopératif et Associé – FCA – 77, rue de Lourmel – 75015 Paris, ou sur le site internet du Médiateur [www.mcca-mediation.fr](http://www.mcca-mediation.fr) sur lequel se trouvent la Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé et les pièces justificatives à fournir.

#### **Article 9. – Garanties Légales de conformité (article L. 217-4 du Code de la consommation)**

**Article L.217-4 :** Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

- 1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;
- 2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
- 3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;
- 4° Il est mis à jour conformément au contrat.

**Article L.217-5 :** I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

- 1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;
- 2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;
- 3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;
- 4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;
- 5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;
- 6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

- 1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;
- 2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou
- 3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

**Article L.217-7 :** Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

- 1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

**Article L.217-9 :** Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

**Article L.217-12 :** Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

#### **Article 10. - Garantie de défaut de la chose vendue (article 1641 et suivants du Code civil)**

Conformément aux articles 1641 et 1644 du code civil le Consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue. Dans cette hypothèse le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente.

Selon l'article 1648 du code civil, « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

#### **Article 11. – Protection des données à caractère personnel**

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (dite « loi Informatique et Libertés ») et au Règlement Général sur la Protection des Données (« RGPD »), des données à caractère personnel concernant nos clients font l'objet d'un traitement informatique par notre société qui consistent: à effectuer des opérations relatives à la gestion des relations commerciales, faciliter l'identification des Clients, informer les Clients de toute modification apportée aux produits et services.

Les types de données concernées, les destinataires de ces données sont mentionnés dans le registre de l'entreprise.

Pour les stricts besoins de la gestion des relations commerciales, ces données peuvent être communiquées aux partenaires notamment les organismes assureurs en matière de contrats obsèques.

Ces données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités rappelées ci-dessus.

Toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de ses données personnelles ou une limitation de leur traitement, du droit d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes et du droit de retirer son consentement à tout moment. Enfin, chacun dispose du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle et de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort.

Ces droits peuvent être exercés par courriel à l'adresse dédiée : [pf.sauzeb@gmail.com](mailto:pf.sauzeb@gmail.com) ou par courrier à 91 Allée des sapeurs pompiers 30330 TRESQUES, sous réserve, le cas échéant, de la justification de l'identité de la personne concernée.

Conformément aux dispositions à l'article L.223-1 du code de la consommation, tout consommateur ne souhaitant pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique (<https://www.bloctel.gouv.fr/>)