# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POMPES FUNÈBRES

**I. CHAMP D'APPLICATION :** Les présentes conditions générales de vente, remises ou adressées à tout client préalablement à toute passation de commandes sont reprises sur nos devis. Elles s'appliquent et régissent seules les ventes et prestations commandées à notre société. Le fait de passer commande à l'opérateur implique, de la part du client, acceptation de l'ensemble de ces conditions.

**II. DISPOSITIONS JURIDIQUES APPLICABLES :** Les relations contractuelles entre les familles et/ou les particuliers, 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.

**III. DEVIS :** Les commandes sont précédées d'un devis faisant apparaître le montant total TTC et le prix TTC de chaque fourniture et prestation funéraire, en indiquant, 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. 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 un mois à compter de sa date d'établissement, sauf en cas d'annulation ou de prolongation par écrit. L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers obligatoires (administrations diverses, police) ou facultatifs (tel un marbrier pour l'ouverture ou la fermeture de caveau).Le devis distingue, pour répondre aux exigences légales et réglementaires, les fournitures et services réalisés par notre société et ceux réalisés par des tiers. Pour les fournitures et/ou prestations non-assurées par notre société, le client peut nous indiquer la ou les entreprise(s)qu'il entend voir intervenir. Dans le cas échéant, le devis émis par notre société 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. Le devis distingue parallèlement les prestations rendues obligatoires par la loi des autres. Les prestations obligatoires sont

- Le cercueil avec quatre poignées, une cuvette étanche, une plaque d'identification
- Le véhicule de transport de corps avant/après mise en bière
- Les opérations d'inhumation ou de crémation avec l'urne cinéraire
- Et, le cas échéant, en fonction des circonstances et du mode de transport, certaines autres prestations : housse mortuaire, cercueil hermétique.

**IV. TARIFS :** Les fournitures et prestations funéraires font l'objet d'une désignation et d'une tarification consignées dans notre document intitulé « Tarif Général ». Ces tarifs sont affichés ou présentés dans un catalogue à la vue du public.

**V. COMMANDE :** 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, 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 de la commande avant la dernière phase de la mise en œuvre de celle-ci restent, sauf circonstances exceptionnelles, indispensables à la régularisation du dossier. Les tarifs figurant au présent bon de commande sont conformes au devis et au tarif général et ne sont valables que durant trois mois à partir de la date à laquelle le devis a été établi. Tout supplément de commande demandé par la famille sans que l'entreprise prestataire 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 conditions générales de vente).

**VI. EXÉCUTION PAR LA SOCIÉTÉ :** HORAIRES: La société prendra toutes dispositions pour que soient respectés au mieux les horaires fixés pour les différentes phases des obsèques. Elle préviendra la famille par tout moyen à sa disposition en cas de retard significatif présumé qu'elle qu'en soit la cause et ne peut en aucun cas en être responsable. CORBILLARD : Les places assises dans les corbillards sont en principe réservées au personnel de la société nécessaire à l'exécution des convois.

**VII. EXÉCUTION PAR LES TIERS :** L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers, soit obligatoire (administrations diverses, fréquemment personnel communal pour les opérations d'inhumation ou de crémation, etc.), soit facultative (organisation d'une cérémonie religieuse, ouverture et fermeture de caveau par un marbrier funéraire, etc.). En ce qui concerne les tiers facultatifs, il peut y avoir un choix à opérer entre divers prestataires de service. La famille peut, à sa convenance, mandater la société pour faire ce choix, ou désigner elle-même le tiers dont elle souhaite l'intervention. Les frais afférents à ces interventions de tiers, répercutés à l'euro à l'euro dans la rubrique frais à régler pour votre compte, peuvent donner lieu à facturation d'honoraires de mandat, conformément à l'avis de la consommation de la concurrence du 22 mai 1979.

TIERS OBLIGATOIRES OU EXPRESSÉMENT DÉSIGNÉS PAR LA FAMILLE :La société ne peut être tenue pour responsable des retards, erreurs, ou fautes commises dans l'exécution de leurs tâches par les intervenants dans les obsèques 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 imputable à une mauvaise transmission des ordres aux intéressés par les agents de la société.

TIERS CHOISIS PAR LA SOCIÉTÉ EN SA QUALITÉ DE MANDATAIRE DE LA FAMILLE : Sauf pour les tiers intervenants à titre obligatoire ou sur mandat express des familles, la société se réserve le choix des moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations et fournitures qui lui sont commandées.

**VIII. MODIFICATIONS ET RESILIATION :** En cas de modification substantielle de la commande, un nouveau devis devra être établi, de sorte que le devis et le bon de commande soient cohérents quant à la désignation et tarification des fournitures et prestations. Toute modification ou résiliation de la commande demandée par l'acheteur ne peut être prise en compte que si elle est parvenue par écrit avant la livraison des produits ou l'exécution des prestations. En cas d'annulation de la commande, et dans l'hypothèse où les démarches administratives ou des engagements financiers avec des tiers auront été réalisées, le signataire du bon de commande sera redevable des frais déjà supportés par notre société. Toute commande annulée unilatéralement par le client entraînera la facturation de la totalité des frais engagés par notre société.
Dans l'hypothèse de modification ou de résiliation de commande de produits tels que cercueils et/ou urne cinéraire, et en cas d'occupation des produits par le défunt, il ne sera procédé à aucune reprise ni aucun échange gratuit, ce de par le caractère intime et personnel de l'occupant.
De même et à titre d'exemple, tout prestation entamée devra être terminée et sera facturée (soins de conservation, ouverture de caveau, creusement de fosse, départ pour intégration de corps).

**IX. LES CONDITIONS DE PAIEMENT :** Les frais d'obsèques sont exigibles d'avance ou 30 % à la commande et 70 % à la réception de la facture, sauf prise en charge par un organisme mutualiste ou d'assistance. La société se charge dans ce cas 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

**X. 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, sans préjudice de tout autre droits de la société, au titre de la non-exécution des obligations du contrat. Le recouvrement de ces sommes sera effectué par le service contentieux. 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.

**XI. JURIDICTION – LITIGES :** Toute contestation relative à l'exécution ou à l'interprétation des présentes conditions sera du seul ressort des tribunaux du siège de l'entreprise prestataire.
Cette seule compétence est reconnue même en cas de pluralité de défendeurs et d'appel en garantit, et cela, par dérogation au code de procédure, quand bien même les conditions d'achat de la famille seraient contraires à cette clause attributive de juridiction.

**XII. DISPOSITIF DE MEDIATION DES LITIGES DE CONSOMMATION :** Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'ANM Consommation soit par courrier en écrivant au 2 rue de Colmar 94300 Vincennes (en précisant **obligatoirement** votre numéro de téléphone et votre adresse mail) soit par sur notre site en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante https://www.anm-conso.com.
Pour plus d'informations, veuillez nous contacter par téléphone 01 58 64 00 05, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 **Dispositif de médiation des litiges de consommation**

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE MARBRERIE

## I- VENTES

Les prix indiqués sur le devis établi par l'entreprise sont valables 30 jours à compter de la date de signature du devis par le client. Toute commande passée par le client à l'entreprise fait l'objet d'un bon de commande signé par le client. La signature par le client du bon de commande entraine l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente sauf convention écrite.

## II- DÉLAIS

Nos délais sont donnés à titre indicatif. Ils ne peuvent donner lieu à aucune pénalité de retard si le délai ne dépasse pas 4 mois. En cas de retard supérieur à 4 mois au délai indiqué dans le contrat, et sauf convention particulière contraire, l'acheteur pourra annuler sa commande par lettre recommandée, avec accusé de réception, adressée au siège de notre société. Dans ce cas, l'acompte versé sera remboursé.

## III- GARANTIES ET EXCLUSIONS

Un monument s'entretient. Une vérification annuelle s'impose. Nous tenons à votre disposition des contrats d'entretien. Nos travaux sont exécutés selon les règles de l'art et notre responsabilité n'est 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 :

- 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.
- l'altération prématurée du poli, de la dorure, et les affaissements de monument sur concession pleine terre quand le sous-sol du cimetière a été exploité avant son affectation.

Nous ne sommes pas responsables 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, notre garantie est limitée comme suit :

A- 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 à la résiliation du marché ou 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.

B- MATÉRIAUX ARTIFICIELS : Etant tributaire de la façon dont il est entretenu, le brillant des matériaux artificiels est exclu de notre garantie.

C- QUEL QUE SOIT LE MATÉRIAU EMPLOYÉ, nous ne garantissons pas l'exactitude absolue des mesures indiquées pour les différentes pièces du monument, ainsi que pour l'appareillage qui n'est absolument pas fixe. Il est bien entendu que les cotes données au soubassement seront toujours respectées au centimètre près.

## IV- PAIEMENT

Nos conditions de paiement s'entendent 50 % à la commande, 50 % à la finition des travaux. En aucun cas, une réclamation ne justifie un retard dans le paiement, de même que les réclamations sur facture ne sont recevables que si elles sont formulées par écrit moins de 15 jours après la date de facturation. Dans tous les cas, la propriété de l'acheteur n'est effective qu'au règlement total de la facture.

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

## V- CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les marchandises livrées demeurent la propriété du vendeur jusqu'à complet paiement de leur prix. Il est interdit à l'acheteur d'en disposer pour les revendre ou les transformer.