

Conditions Générales de Vente

Nos ventes sont soumises aux présentes conditions générales :

Article 1 : Champ d'application – Les présentes conditions générales de vente sont obligatoirement remises ou adressées à tout acheteur aux fins de passer commande, laquelle implique adhésion pleine et entière, sans réserve aux dites conditions, à l'exclusion de tous autres documents émis par le vendeur, ceux-ci n'ayant qu'une valeur indicative.

Le présent bon de commande a donc un caractère ferme et définitif. Tout versement ainsi effectué par le client a expressément le caractère d'un acompte.

Article 2 : Dispositions juridiques applicables – Les relations « commerciales » entre les familles, les particuliers 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 funéraires, notamment l'arrêté du 11 Janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires ainsi que les articles R2223-2330 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, ainsi que des règles de déontologie professionnelle de nature à préserver les intérêts moraux et financiers des familles endeuillées.

Article 3 : Désignation et tarification des fournitures et prestations funéraires – Les fournitures et prestations funéraires font l'objet d'une désignation et d'une tarification conforme à la réglementation. Et, ce notamment en distinguant : d'une part, les fournitures et prestations ; d'autre part, les sommes perçues par l'opérateur pour des fournitures et prestations assurées par lui, des sommes perçues pour le compte de tiers. Toutefois, certaines fournitures et prestations peuvent être classées, soit dans la catégorie obligatoire, soit dans la catégorie facultative en fonction des causes, circonstances du décès, ou des choix opérés par la famille.

Article 4 : Tarifs – Les fournitures et prestations funéraires font l'objet d'une désignation et d'une tarification consignées dans un document intitulé « tarifs ». Les tarifs sont affichés à la vue du public.

Article 5 : Devis – Les commandes sont précédées d'un devis définissant les fournitures et prestations funéraires conformément aux prescriptions applicables en la matière et selon la désignation et la tarification telles que figurant aux « tarifs » de l'entreprise. Le devis est écrit, daté et chiffré toutes taxes comprises, ce devis est remis gratuitement aux familles.

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. La famille peut à sa convenance, mandater l'entreprise pour faire ce choix, ou désigner elle-même le tiers dont elle souhaite l'intervention. Les frais afférents à ces interventions de tiers, 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 .

Article 6 : Le bon de commande – 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 d'un nouveau devis et nouveau bon de commande.

Etant précisé, que le montant à régler par la famille peut être soumis à modifications compte tenu d'aléas non connus par l'entreprise au moment de la signature du bon de commande.

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.

Article 7 : Modification et résiliation – En cas de modification substantielle de la commande, un nouveau dossier devra être établi, de sorte que le devis et le bon de commande soient en matière de désignation et tarification des fournitures et prestations en totale concordance.

Toute modification ou résiliation de la commande demandée par l'acheteur ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant la livraison des produits ou l'exécution des prestations.

Si les motifs de modification ou de résiliation de la commande ne sont pas légitimement et légalement fondés, l'opérateur sera en droit de refuser la modification ou la résiliation. Dans cette hypothèse, les acomptes versés par le signataire resteront acquis à l'opérateur. 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.

Article 8 : Fournitures et prestations funéraires – 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(e) 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 les dits retard(s), erreur(s) ou faute(s) technique(s) seraient en toute ou partie imputables à l'opérateur.

Article 9 : Prix – 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 10 : Conditions de paiement – Les frais d'obsèques sont payables au comptant, dès l'acceptation de la commande ou au moment de la mise en bière. Le paiement des frais d'obsèques ne peut être envisagé par le notaire sauf si celui-ci fournit à l'entreprise, avant exécution du convoi – et par télécopie ou email au besoin -, un document écrit d'acceptation précisant montant et délai.

Néanmoins, en cas de carence du notaire, la personne ayant accepté le devis des frais d'obsèques conserve l'entière responsabilité du règlement. 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 la limite de 5000.00 euros (arrêté du 25 octobre 2013 relatif au règlement des frais funéraires)

Article 10-a : Délai de paiement – Le défaut de paiement dans le délai indiqué de la facturation en vertu de la loi n° 92-1442 du 31 décembre 1992 entraînera, à titre de clause pénale, une majoration correspondant à l'application d'un taux équivalent à deux fois le taux légal annuel en vigueur le jour de la facturation des sommes restant dues.

Article 10-b : Responsabilité de l'entreprise – La responsabilité de l'entreprise ne peut en aucun cas être engagée par une quelconque non-exécution de ses obligations en cas de force majeure ; Seront assimilées à la force majeure : la grève totale ou partielle, le lockout, l'incendie, la destruction de locaux ou de matériels et les réquisitions de l'autorité publique.

Article 11 : Garanties – La garantie de nos marchandises est celle du ou des fabricants. Elle est limitée, aux choix de l'entreprise, soit au remplacement des produits reconnus défectueux, soit au remboursement de leur valeur sans indemnités ni dommages et intérêts. Elle cesse de plein droit si l'acheteur a entrepris de sa propre initiative des travaux de remise en état ou de modification. La garantie ne jouera pas pour les vices apparents dont l'acquéreur devra se prévaloir dans un délai de huitaine, au plus tard, à compter de la livraison. Les granits veinés sont des granits de pierre naturelle avec des différences de dessins et de couleurs parfois importantes. N'est donc pas garantie la concordance des teintes des différentes pièces composant le monument : les différences de teinte, la rouille, les veines, ne peuvent donner lieu à la résiliation du marché, au refus de la marchandise ou à la réduction du prix.

Garantie légale de conformité pour les biens, (Article L.217-3 à L.217-7 du code de la consommation relatifs à la garantie légale de conformité et articles L.1641 à L.1649 du code civil relatifs à la garantie légale contre les vices cachés).

La garantie légale de conformité est fixée à 2 ans. En revanche, la garantie ne s'applique pas si l'acheteur avait connaissance ou ne pouvait ignorer le défaut au moment de l'achat ou encore si le défaut est de la responsabilité du client. En cas de défaut confirmé, le consommateur peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du Code de la consommation.

Les cercueils proposés par notre entreprise sont garantis pour le bon déroulement des funérailles, de la mise en bière à l'inhumation.

La réglementation obligeant que le cercueil réponde à des critères de biodégradabilité (article R2213-25 du Code général des collectivités territoriales), la possible dégradation d'un cercueil inhumé relève de l'usage habituel de ce meuble.

Article 12 : 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 monuments funéraires posés et aux cercueils et accessoires utilisés.

Article 13 : Compétences – contestations – Toute contestation qu'elle qu'en soit la cause, relative à la présente vente, même en cas de recours en garantie ou de pluralité de défendeurs, serait de la compétence du médiateur nommé ci dessous.

Médiation de la Consommation

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le professionnel à une réclamation, le client-consommateur peut, dans les conditions prévues aux articles R631-3 et suivants du Code de la Consommation, saisir, par voie postale ou par courriel, le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires.

- En écrivant à l'adresse suivante :

Le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires

14, Rue des Fossés Saint-Marcel – 75005 PARIS

Ou

- En consultant le site internet du Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires et en utilisant le formulaire en ligne prévu à cet effet :

<https://mediateurconso-servicesfuneraires.fr>