

# **Conditions Générales de Vente des produits et services pompes funèbres**

## **1. Commandes**

Toute commande implique de la part du client l'adhésion sans réserve aux conditions générales ci-dessous, qui lui sont systématiquement remises à sa demande, sauf convention spéciale contraire et écrite. 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. Il en est de même pour toute commande par téléphone, qu'elle soit le fait d'un professionnel habilité ou de la famille si elle est domiciliée à distance ou dans l'impossibilité de se déplacer. L'acceptation peut alors se faire par télécopie.

## **2. Prix**

Une documentation simple et complète comportant les prix des fournitures et les tarifs des prestations est constamment tenue à la disposition du public. Un devis gratuit, détaillé et chiffré TTC, est remis à la famille avant toute opération. Nos offres de prix sont valables pendant un mois à compter de la date de leur formulation.

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

Toute utilisation d'un de nos devis estimatifs dans un autre organisme que l'entreprise, quel qu'il soit, n'implique pas la responsabilité et l'obligation de celle-ci.

Nos devis ne nous sont opposables que par leur signataire dans les limites des conditions qui y figurent expressément.

## **3. Délai – Exécution**

Horaires : L'entreprise respectera les horaires de service fixés avec la famille. Pour tout retard présumé, indépendant de sa volonté, elle s'engage à prévenir la famille dans les plus brefs délais, l'entreprise ne pouvant, dans ces conditions, être tenue pour responsable.

Mise en bière : Si la livraison et la mise en bière ont lieu dans la demi-heure précédant la levée du corps, il n'y a pas lieu à facturation.

Corbillard : Les places assises dans les corbillards sont réservées au personnel de l'entreprise nécessaire à l'exécution des convois. Dans le cas où la famille souhaite prendre place dans les corbillards, elle a possibilité de commander un véhicule de suite, à prix modéré.

#### **4. Tiers-exécutant**

Pour l'exécution des convois, il est nécessaire de faire appel à des tiers qui génèrent des débours obligatoires (taxes, vacations de police, consulat, etc.) ou des débours facultatifs – église, marbrerie, fret aérien, etc.

Pour ce qui est des tiers facultatifs, la famille peut désigner les opérateurs de son choix ou mandater l'entreprise pour ce faire. Les frais inhérents à ces interventions peuvent donner lieu à facturation conformément à l'avis de la Commission de la Concurrence du 22 mai 1979. Les montants correspondants aux tiers, seront facturés dans la rubrique "frais avancés" pour le compte de la famille.

Responsabilité : L'entreprise ne peut être tenue pour responsable des retards, erreurs ou fautes techniques commis dans l'exécution de leurs tâches par les tiers-exécutants à titre obligatoire ou sur choix express de la famille. L'entreprise, mandatée, se réserve le choix des moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations et fournitures qui lui sont commandées. Toute initiative de la famille dans ce domaine, est à ses risques et périls et ne peut engager la responsabilité de l'entreprise. Cette dernière fera son affaire des litiges éventuels, si le recours à des tiers n'est dû qu'à sa propre initiative.

Soins thanatopraxies : Malgré une grande fiabilité des soins de conservation l'état de certains corps (soins tardifs, tissus, gaz, etc.) ne permet pas toujours un succès total de l'intervention. Dans ces conditions, l'entreprise ne peut en être tenue pour responsable.

Marchandises : Les marchandises fournies pour les inhumations et en particulier les cercueils, proviennent directement des fabricants et sont garantis jusqu'à l'inhumation. D'une sépulture à l'autre, le même cercueil peut se dégrader très rapidement (humidité, densité du sol ou des gaz, développement bactérien, etc.). C'est pourquoi l'entreprise dégage sa responsabilité sur l'état des cercueils et des accessoires, lors d'une éventuelle exhumation, quel que soit le délai écoulé depuis l'inhumation.

Objets personnels : Tous objets personnels, en particulier les bijoux, doivent être prélevés sur le corps du défunt avant toute intervention de notre personnel. Aucune réclamation ou réparation ne serait consentie si cette consigne n'était pas respectée.

#### **5. Monuments – Granits**

Les différences de teintes, les taches ou la rouille, les veines ou flammes appelées communément « crapauds » qui se rencontrent dans les granits ou dans les autres matériaux naturels comme la pierre et le marbre ne donneront lieu en aucun cas à la résiliation du marché, de la commande, refus de marchandises ou abaissement de prix.

Concernant les granits veinés ou les gneiss présentant les microfissures qui risquent à la longue de s'ouvrir, nous ne saurions en aucun cas être tenus pour responsables d'un fait qui répond à des contraintes physiques naturelles.

## **6. Paiement**

Nos conditions de paiement s'entendent au comptant à la commande, sauf accord de prise en charge des frais d'obsèques par un organisme mutualiste ou d'assurances. L'entreprise se charge dans ce cas, des formalités à accomplir pour obtenir le paiement direct des sommes disponibles auprès des organismes concernés, ainsi que de l'établissement des dossiers de prélèvement sur les comptes bancaires, postaux ou de caisse d'épargne, dans les limites admises par les règlements en vigueur.

En aucun cas une réclamation ne justifie un retard de paiement. Les réclamations sur facture ne sont recevables que si elles sont formulées par écrit moins de 15 jours après la date de facturation. Tout paiement différé à une date postérieure à celle prévue par les présentes conditions générales de vente, entraînera automatiquement une indemnité de retard égale à 1,5 le taux d'intérêt légal en vigueur TVA en sus, applicables dès le premier mois, sur les sommes restant dues sans mise en demeure (loi du 31 décembre 1992). Tout règlement fait à nos agents n'est valable que si le reçu porte la raison sociale de notre entreprise et les mentions légales.

## **7. Annulation de commande**

Toute annulation de commande dans les 24 heures précédant les obsèques, quelle qu'en soit la cause, donnera lieu à des dommages-intérêts fixés forfaitairement à 10 % du prix convenu, toutes taxes comprises.

Si les démarches administratives ou engagements financiers vis-à-vis de tiers ont été entrepris avant l'annulation, le signataire du bon de commande sera toutefois redevable des frais réellement supportés.

Dans l'un ou l'autre cas, les sommes ainsi dues seront imputées sur le montant versé à la commande, le surplus éventuel étant payable à la première demande.

## **8. Juridiction**

Toutes contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation des présentes seront du seul ressort des tribunaux du siège de l'entreprise. Cette seule compétence est reconnue même en cas de pluralité de défendeurs et d'appel en garantie 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.

## 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 L612-1 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>