

CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURES ET DE PRESTATIONS DE POMPES FUNEBRES.

1- Un champ d'application :

Les présentes conditions générales qui figurent au dos du devis et du bon de commande sont obligatoirement remises ou adressées contre signature à tout client afin de passer commande.

Les conditions générales sont affichées à la vue du public et elles sont tenues à la disposition des clients qui peut les consulter à tout moment puisque annexées à la documentation générale à destination des familles.

2- Dispositions juridiques applicables :

Les relations commerciales relatives aux fournitures et prestations de pompes funèbres entre les particuliers d'une part ; les opérateurs funéraires, d'autre part, sont assujetties aux dispositions du code de la consommation ainsi qu'à la législation et à la réglementation funéraires, notamment **les arrêtés du 11 janvier 1999 et du 11 février 2025** relatifs à l'information sur les prix des prestations funéraires ainsi que les articles R. 2223-24 et suivants du code général des collectivités territoriales.

3- Désignation et tarification des fournitures et prestations funéraires :

Les fournitures et prestations funéraires font l'objet d'une désignation et d'une tarification conformes à la réglementation, 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, les sommes perçues pour le compte de tiers.

Certaines fournitures et prestations de pompes funèbres sont **obligatoires**. Elles sont **identifiables dans la colonne de gauche sur le devis et sur le bon de commande**. En fonction des circonstances ou des causes du décès, du mode de transport ou des modalités d'organisation des obsèques, certaines fournitures et prestations de pompes funèbres sont incluses dans les prestations obligatoires.

4- Tarifs :

Les fournitures et prestations funéraires font l'objet d'une désignation et d'une tarification consignée dans un document intitulé tarif général. Les tarifs sont affichés à la vue du public et sont tenus à la disposition du client qui peut les consulter sur demande. Les tarifs sont établis nets. Conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. Pour chaque fourniture et prestations est mentionné le **caractère obligatoire** ou **non obligatoire** conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur (Article L.2223-19 du CGCT).

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 telle que figurant au tarif de l'entreprise. Le devis est daté, chiffré toutes taxes comprises. Ce devis est remis gratuitement à la famille.

L'organisation d'obsèques peut impliquer l'intervention de tiers, des **tiers obligatoires** (*catégorie 8, colonne de gauche des devis et bon de commande*). (Administration diverses, police notamment) et des **tiers non obligatoires** (*catégorie 8 – colonne de droite des devis et bon de commande*) pour l'ouverture ou la fermeture d'un caveau, organisme culturel...

En ce qui concerne les tiers non obligatoires, lorsque l'opérateur de pompes funèbres mandaté par le client fait appel à des entreprises tierces désignées par le client lui-même, le devis précise les noms et qualités de ces entreprises et le prix des prestations et fournitures assurées par ces dernières pour le montant net facturé.

Quelle que soit la qualité des tiers intervenants. Le devis précise également le montant des honoraires correspondant à la représentation du client auprès de diverses administrations, organismes culturels ou d'autres organismes, ainsi que les sommes demandées par ces organismes, qu'il s'agisse de taxes ou de redevances ou de prix qui seront avancés par l'entreprise de pompes funèbres mandatées par le client (*catégorie 8 frais avancés pour le compte de la famille*). Les **tarifs indiqués sur le devis sont valables durant 60 jours** à partir de la date à laquelle le devis a été établi.

6- Bon de commande :

Lorsque le devis est accepté par la famille, un bon de commande est alors établi.

Ce bon de commande rappelle notamment le détail chiffré des prestations ou fournitures ainsi que le montant total de celles-ci.

La commande est définitive et exigible qu'une fois le bon commande accepté et signé par le client et l'entreprise de pompes funèbres.

La signature du bon de commande implique l'acceptation des présentes conditions générales qui figurent au dos du bon de commande.

7- Fourniture et exécution des prestations funéraires.

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

L'opérateur funéraire mandaté par la personne qui pourvoit aux obsèques du défunt **ne serait être tenu responsable des retards, erreurs ou fautes techniques commis ou générée dans l'exécution de leurs tâches par les tiers intervenants dans les obsèques**, sauf pour le requérant à apporter la preuve que les dits retard, erreur, faute technique seraient en toute ou partie imputable à l'opérateur.

Corbillard : les places assises dans les corbillards sont réservées au personnel de la société nécessaire à l'exécution des convois.

8- Les modalités de paiement

Le paiement des fournitures et des prestations obsèques est exigible à hauteur de **30% au minimum à l'acceptation de la commande et le solde à la réception de la facture**. Dans le cas où il existerait une prise en charge par un contrat d'assurance, cette prise en charge pourra être intégrée au mode de règlement.

9- Modification et résolution de la commande

Toute modification du bon de commande ayant une incidence sur les prix des prestations aux fournitures mentionnées sur le devis doit être préalablement portée sur le devis détenu par le client ou faire l'objet d'un **nouveau devis** reprenant la totalité des prestations aux fournitures et figurant. Toute résolution de la commande par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit au moyen d'un courrier recommandé avec avis de réception, de mise en demeure ou par une signification par acte huissier avant l'exécution des prestations funéraires.

Le contrat est considéré comme résolu à la signification par huissier ou à la réception par l'entreprise de pompes funèbres, de la lettre recommandée l'informant de cette résolution.

L'entreprise pompes funèbres remboursera le client de la totalité des sommes déjà versées par ce courrier dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

10- Réclamation et médiation :

Pour le cas où le client souhaiterait formuler une réclamation, il peut l'adresser à l'opérateur de pompes funèbres. L'entreprise s'engage à accuser réception de sa réclamation dans un délai de 15 jours et l'a traitée dans un délai de 2 mois. Si la réponse apportée à sa réclamation ne lui satisfait pas, il a la possibilité de 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 services couverts par les présentes conditions générales.

Par courrier Médiateur de Commerce Coopératif et Associé FCA 77 Rue de Lourmel 75015 PARIS

Directement sur le site internet du médiateur : **www.mcca-mediation.fr** sur lequel se trouvent la carte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé et les pièces justificatives à fournir à votre demande.

Remarque : le recours au Médiateur du Commerce Coopératif et Associé n'est possible que dans un délai de 12 mois suivant l'envoi de la réclamation écrite qu'il aura précédemment adressée à l'entreprise, et uniquement si le litige n'a pas été précédemment ou n'est pas actuellement examiné par un médiateur, une autre instance ou par un tribunal.

Mise en œuvre des garanties légales Articles Annexe à l'article D.211-2 du code de la consommation

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

CONDITIONS GENERALES DE VENTES DE PRESTATIONS DE MARBRERIE FUNERAIRE
--

1- Champ d'application :

Les **présentes conditions générales** qui figurent au dos du devis et du bon de commande sont obligatoirement **remises ou adressées contre signature à tout client** aux fins de passer commande.

Les conditions générales sont affichées à la vue du public et elles sont tenues à la disposition du client qui peut les consulter à tout moment sur demande.

2- Dispositions juridiques applicables :

Les relations commerciales relatives à la vente de marbrerie funéraires entre les familles, les particuliers d'une part et les opérateurs funéraires d'autre part, sont assujetties aux dispositions du code civil et du code de la consommation.

3- Tarifs :

Les fournitures et prestations de marbrerie funéraire font l'objet d'une désignation et d'une tarification désignée dans un document intitulé Tarif général. Les tarifs sont affichés à la vue du public et sont tenus à la disposition du client qui peut les consulter à tout moment sur demande. Les tarifs sont établis nets selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

4- Devis

Les commandes sont précédées d'un devis définissant les fournitures et prestations de marbrerie funéraires, conformément à la tarification telle que figurant au tarif de l'entreprise. Le devis est écrit, daté et chiffré toutes taxes comprises. Ce devis est remis gratuitement aux familles. Les tarifs indiqués sur le devis sont **valables durant 60 jours** à partir de la date à laquelle le devis a été établi.

5- Bon de commande

Lorsque le devis est accepté par la famille, un bon de commande est alors établi. Ce bon de commande rappelle notamment les détails chiffrés des prestations ou fournitures ainsi que le montant total de celles-ci.

La commande n'est définitive exigible qu'une fois que le bon de commande a été accepté et signé par le client et l'entreprise de pompes funèbres.

La signature du bon de commande implique l'acceptation des présentes conditions générales qui figurent également au dos du bon de commande.

6- Exécution des prestations de marbrerie funéraire et délai

Les prestations de marbrerie funéraires sont mises en œuvre conformément aux dispositions établies conjointement via le devis le bon de commande et les présentes conditions générales par la personne qui pourvoit aux obsèques et l'entreprise.

L'entreprise de pompes funèbres s'engage à effectuer la commande dans un délai de 6 mois à compter de la date de signature du contrat.

Elle attire l'attention du client sur le fait que la réalisation de la commande pourrait être retardée et en conséquence intervenir au-delà d'un délai de 6 mois en raison des conditions climatiques défavorables qui risqueraient de fragiliser et d'endommager immédiatement et irrémédiablement la marbrerie funéraire.

Néanmoins, passer ce délai de 6 mois, le client a la possibilité de résoudre le contrat relativement aux fournitures et la prestation de marbrerie funéraire, par lettre recommandée avec avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint l'entreprise de pompes funèbres selon les mêmes modalités d'effectuer la prestation dans un délai supplémentaire raisonnable, elle ne s'est pas exécutée dans ce délai.

Le contrat relativement aux fournitures et à la prestation de marbrerie funéraire est considéré comme résolu à la réception par l'entreprise de pompes funèbres, de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins qu'elle ne soit exécutée entre-temps.

L'entreprise remboursera le client de la totalité des sommes déjà versées par ce dernier au titre des fournitures et des prestations de la marbrerie funéraire au plus tard dans les 14 jours suivants la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

7- Modification et résolution de la commande :

Toute modification du bon de commande ayant une incidence sur les prix des prestations ou fournitures mentionnées sur le devis doit être préalablement portée sur le devis détenu par le client ou faire l'objet d'un **nouveau devis** reprenant la totalité des prestations ou fournitures et figurants.

Toute résolution de la commande par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit au moyen d'un courrier recommandé avec avis de réception de mise en demeure ou par une signification par l'acte d'huissier avant l'exécution des prestations de marbrerie funéraire.

Le contrat est considéré comme résolu à la signification par huissier ou à la réception par l'entreprise de pompes funèbres, de la lettre recommandée l'informant de cette résolution.

L'entreprise de pompes funèbres remboursera le client de la totalité des sommes déjà versées par ce dernier au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

8- Responsabilité de l'entreprise :

L'entreprise exécute ses prestations selon les règles de l'art et conformément au contrat signé avec le client.

La responsabilité décennale de l'entreprise peut être engagée pour les vices ou dommages de construction qui affecte la solidité de l'ouvrage et de ses équipements indissociables, par exemple l'effondrement résultant d'un vice de construction, ou qui le rendent impropre à l'usage auquel il est destiné, par exemple, défaut d'étanchéité, fissurations importantes.

Cette garantie couvre les dommages survenus après la réception des travaux pendant une durée de 10 ans.

Le délai de la garantie décennale court à compter de la réception des travaux par le client, autrement dit à compter de la signature de l'acte contradictoire par lequel le client déclare accepter l'ouvrage avec ou sans réserve.

L'entreprise joint à son devis et ses factures l'attestation de son assurance de responsabilité civile décennale.

Le client bénéficie également d'une garantie biennale ou garantie de bon fonctionnement aux termes de laquelle l'entreprise est tenue de réparer ou remplacer pendant une durée minimale de 2 ans après la réception, tout élément d'équipement qui ne fonctionne pas correctement.

Le client bénéficie enfin d'une garantie de parfait achèvement au terme de laquelle l'entreprise est tenue de réparer tous les désordres signalés par le client pendant une durée d'un an à compter de la réception. Le signalement de ces désordres a lieu soit au moyen de réserves mentionnées au procès-verbal de réception lorsque les désordres sont apparents, soit par voie de notification écrite par ceux révélés postérieurement à la réception. Toutefois, cette garantie de parfait achèvement ne s'étend pas aux travaux nécessaires pour remédier aux effets de l'usure normale ou de l'usage.

Mise en garde, Nous attirons votre attention :

Sur les couleurs et aspects des matériaux naturels :

Les matériaux utilisés pour les monuments étant des matériaux naturels, les échantillons ou monuments d'exposition ne peuvent que définir les matériaux quant à leur provenance et leur tonalité générale, mais n'impliquent pas une identité totale de couleur, de cristallisation, de veinage avec le matériau utilisé pour la réalisation de la commande. Les caractéristiques propres telles que les veines cristallines, les trous de vers, les géodes de flammes, l'oxyde de fer, la pyrite, les conglomérats de micas et les taches communément appelées « crapaud » de dimension maximale de 3 cm de diamètre peuvent être présents sur le matériau utilisé pour réaliser la commande. Les marbres sont travaillés et consolidés selon les règles de l'art avec les masticages, doublures et agrafes que leur nature et conformation exigent.

Les matériaux artificiels :

N'étant pas tributaires de la façon dont ils sont entretenus, le brillant des matériaux artificiels est exclu de notre garantie.

Les effets du temps et des conditions atmosphériques sur les matériaux :

Les matériaux naturels sont susceptibles d'évoluer avec le temps et en raison des conditions atmosphériques, par exemple, altération du poli des matériaux, existence de microfissures pouvant altérer, sous l'effet du gel, la surface de la pierre, petit éclatement, altération de la dorure, rouille.

Sur l'entretien des matériaux :

Il est recommandé de faire appel à un professionnel du granit pour entretenir la marbrerie funéraire.

En conséquence, ne donnent pas lieu à la garantie :

Les travaux exécutés sur les inter-tombent avec la tolérance des communes, les tâches ou auréoles provoquées par les attributs décoratifs, les rayures provoquées par les produits d'entretien impropres.

Les affaissements de monument sur concession pleine terre quand le sous-sol du cimetière a été exploité avant son affectation.

Les dégâts occasionnés aux matériaux par la gelée, le salpêtre ou toute cause liée à la réaction des conditions atmosphériques sur les matériaux.

Mise en œuvre des garanties légales Articles Annexe à l'article D.211-2 du code de la consommation

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

9- Les modalités de paiement :

Le paiement des prestations de marbrerie funéraire est exigible à hauteur de **50% à l'acceptation de la commande, le solde à la livraison des travaux.**

10- Transfert des risques :

Tout risque de perte ou d'endommagement de l'ouvrage de marbrerie funéraire est transféré au client au moment de la réception dudit ouvrage.

11- Réclamation et médiation :

Pour le cas où le client souhaiterait formuler une réclamation, il peut l'adresser à l'opérateur de pompes funèbres. L'entreprise s'engage à accuser réception de sa réclamation dans un délai de 15 jours et la traiter dans un délai de 2 mois.

Si la réponse apportée à sa réclamation ne lui satisfait pas, il y a la possibilité de saisir gratuitement le **Médiateur du Commerce Coopératif Associé** qui est compétent pour le litige portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de service couvert par les présentes conditions générales :

Par courrier : **Médiateur du Commerce Coopératif et Associé – FCA - 77 rue de Lourmel, 75015 Paris,**

Directement sur le site internet du médiateur : **www.mcca-mediation.fr** sur lequel se trouvent la Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé et les pièces justificatives à fournir avec votre commande.

Remarque : le recours au médiateur du commerce coopératif et associé n'est possible que dans un délai de 12 mois suivant l'envoi de la réclamation écrite qui l'aura précédemment adressée à l'entreprise, et uniquement si le litige n'a pas été précédemment ou n'est pas actuellement examiné par un médiateur ou autre instance ou par un tribunal.