

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

PRESTATIONS FUNÉRAIRES

1. Définitions :

L'entreprise désigne l'opérateur funéraire habilité choisi par le client, qui propose dans sa documentation générale, l'ensemble des prestations et fournitures qu'il assure ou fournit. Le client désigne la personne qui s'engage à commander les prestations d'obsèques et à assurer le paiement, directement ou en mettant en œuvre des procédures de tiers-payant dans la mesure où celles-ci s'avèreraient effectives. Cette personne peut ne pas avoir de lien de parenté avec la personne défunte. Elle devra cependant pouvoir justifier de son statut à pourvoir valablement aux funérailles et décharge l'entreprise de toute responsabilité quant au choix des modalités d'obsèques, que l'entreprise s'engage à mettre en œuvre dans le respect de la législation et de la réglementation en vigueur.

2. Application :

La signature du bon de commande par le client signifie son adhésion aux présentes conditions générales de ventes.

3. Vente :

En application des dispositions des articles R.2223-24 à R.2223-30 du Code Général des Collectivités Territoriales, de l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information des familles sur les prix des prestations funéraires et de l'arrêté du 23 août 2010 portant définition du modèle de devis applicable aux prestations funéraires, il ne pourra être exigé aucun commencement d'exécution avant l'acceptation du devis et la signature du bon de commande correspondant, par le client.

En cas de commande par téléphone, soit émanant d'un professionnel habilité agissant pour le compte de son client, soit du client s'il est domicilié à distance ou dans l'impossibilité momentanée de se déplacer, l'acceptation du devis et la signature du bon de commande avant la mise en œuvre de celle-ci, restent, sauf circonstances exceptionnelles ou en cas de force majeure, indispensables à la régularisation du dossier et à l'exécution des prestations.

Si un complément de commande est demandé verbalement par le client avant ou le jour même des obsèques, sans que l'entreprise ait pu régulariser le devis et la commande en cours dans les termes de l'article 5 de l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information des familles sur les prix des prestations funéraires, le dit complément sera assimilé à une nouvelle commande et fera l'objet d'une facturation distincte de celle issue de la commande d'origine.

4. Prix :

Les tarifs indiqués dans le devis sont valables sur une durée de 90 jours à compter de la date de l'établissement du devis. L'établissement d'un bon de commande au-delà de cette durée nécessitera l'établissement d'un nouveau devis.

5. Prestations :

- Transports de corps

Les prestations de transport de corps (avec ou sans cercueil) correspondent à la mise à disposition d'un véhicule spécifique et de son chauffeur. Sauf pour les transports compris dans une distance de 25 kilomètres à compter de la chambre funéraire de Lattes où stationnent habituellement les véhicules qui font l'objet d'une facturation forfaitaire, les prestations de transports sont facturées avec une prise en charge de départ complété d'un cout par kilomètre parcouru. Les trajets s'entendent du départ au retour au garage (aller-retour) et ne comprennent pas les frais complémentaires tels que péages autoroutiers, frais de stationnement. Le personnel facturé correspond au personnel embarqué ou complémentaire mobilisé pour assurer des missions prévues au bon de commande. Une équipe de portage comprend généralement trois personnes complétant la collaboration du chauffeur assurant le transport après mise en bière. Si le transport n'est pas assuré par l'entreprise, l'équipe de portage comprend alors quatre personnes.

Sauf pour des transports après mise en bière sur les longues distances et sous réserve de l'accord expresse de l'entreprise, les places dans les véhicules funéraires sont réservées au personnel de l'entreprise.

- Accueil du défunt en chambre funéraire

Dans le cas où l'admission du défunt à la chambre funéraire n'émane pas du client, celui-ci certifie avoir pris connaissance de la liste des entreprises de services funéraires habilitées dans le département, affichée dans le local d'accueil de la chambre funéraire. Le client est libre de confier l'organisation des prestations funéraires à l'entreprise de son choix.

- Soins de conservation (soins de thanatopraxie).

Les soins de conservation permettent de retarder les effets de la décomposition (de la thanatomorphose) sur le temps des funérailles. Ils ne peuvent être réalisés que par un thanatopracteur titulaire du diplôme national. Ces soins ne sont pas obligatoires (et peuvent être interdits dans certaines circonstances liées au décès (problème médico-légale) ou à certaines infections transmissibles).

- Mise en bière (dépôt du corps en cercueil suivi de la fermeture du cercueil)

La livraison du cercueil, la prestation de mise en bière du corps et de fermeture du cercueil sont généralement réalisées dans la demi-heure précédant la levée du corps (le départ du cercueil fermé) par le personnel mis à disposition pour ce faire. Si ces opérations devaient être mises en œuvre avant ce délai, ces prestations feront l'objet d'une facturation supplémentaire.

- Présence d'une prothèse fonctionnant au moyen d'une pile

La réglementation prévoit que la présence d'une prothèse fonctionnant au moyen d'une pile soit signalée par le médecin constatant le décès. Cette prothèse doit obligatoirement être retirée pour pouvoir recevoir l'autorisation de fermeture du cercueil. Si un médecin n'a pas procédé au retrait de cette prothèse l'entreprise fera appel à un thanatopracteur afin que celui-ci procède au retrait de cette prothèse et en atteste par écrit. Cette prestation sera facturée selon le tarif prévu dans la documentation générale.

- Travaux de cimetière

L'inhumation d'un cercueil implique la réalisation de travaux indispensables à cette opération. Selon la sépulture existante ou choisie par le client, il faudra prévoir au minimum l'une des options suivantes :

Le creusement et le comblement d'une fosse en pleine terre

Le creusement d'une fosse, la pose d'un caveau suivi de sa fermeture

Le démontage d'un monument et l'ouverture d'un caveau suivi de la fermeture du caveau et de la repose du monument

Le démontage d'un monument et le creusement d'une fosse suivis du comblement de la fosse et de la repose du monument

Les travaux de cimetière seront réalisés dans le respect de la réglementation propre à chaque cimetière.

Celle-ci peut rendre obligatoire la réalisation de certains aménagements (Pose d'une semelle, aménagement d'un caveau ...).

La présence d'eau accumulée dans un caveau pourra nécessiter le pompage et l'élimination de l'eau préalablement à l'opération d'inhumation. Les frais résultant de ces opérations incomberont au client.

- Inhumation

En cas d'inhumation dans une concession, le client s'engage à s'assurer que le défunt bénéficie effectivement du droit à y être inhumé et de la validité de la concession. Il s'engage à renouveler, le cas échéant, la concession si la municipalité l'exige.

Le cercueil, après son inhumation, est destiné à se dégrader. Sa bonne tenue ne peut donc être garantie que jusqu'à son inhumation.

Lorsque les circonstances ne permettront pas de réaliser l'inhumation comme prévue, si la raison relève d'une faute de l'entreprise (erreur de mesure) l'entreprise prendra à sa charge les frais afférents au dépôt temporaire sur une durée maximale de 30 jours et à l'inhumation définitive. Dans les autres cas de figure, dont les empêchements liés aux conditions météorologiques, ces frais incomberont au client.

- Crémation

Le cercueil destiné à la crémation ne doit pas renfermer de substances ou d'objets susceptibles d'exploser (Flacon contenant de l'alcool, cartouches, appareils électriques ou électroniques avec leurs batteries, ...).

Le client s'engage à ne pas introduire ce type de substance ou d'objet dans le cercueil et dégage la responsabilité de l'entreprise en cas de dommage survenu aux équipements de crémation.

En cas de dispersion des cendres en pleine nature comme le prévoit l'article L.2223-18-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, le client assume l'entière responsabilité de cette opération et de la déclaration de cette dispersion à la mairie du lieu de naissance du défunt.

6. Interventions et prestations assurées par des personnes tierces

L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers ; ces interventions sont, soit obligatoires (contrôle de fermeture du cercueil, contrôle d'exhumation, retrait de prothèse, crémation, ...) soit optionnelles et choisies par le client (Services culturels, parutions dans la presse, services de restauration, intervention d'un marbrier ou d'un autre professionnel désigné par le client, ...).

Les frais afférents aux interventions des tiers sont répercutés strictement, dans la rubrique « frais avancés pour le compte de la famille ». Ils peuvent donner lieu à facturation d'honoraires de mandat, aux conditions définies dans la documentation générale.

L'entreprise ne pourra être tenue responsable des retards, erreurs ou fautes commises dans l'exécution de leur tâches par les intervenants tiers, sauf au client d'apporter la preuve que lesdits retards, erreurs ou fautes seraient en totalité ou en partie imputables à une mauvaise transmission des ordres par l'entreprise aux intervenants tiers.

Parution d'avis dans la presse

Sur demande du client, l'entreprise peut se charger de faire procéder à des insertions (avis de décès, faire-part, remerciements, ...) dans des organes de presse désignés par le client.

L'entreprise s'engage à transmettre les textes après validation par le client, au service concerné responsable de la parution. Dans le cas où le tarif exact ne pourra être établi qu'une fois l'annonce parue, un montant prévisionnel estimé figurera sur le bon de commande et pourra faire l'objet d'un ajustement après parution.

L'entreprise dégage toute responsabilité en cas d'erreur sur la parution du texte si celui-ci n'a pas fait l'objet d'une validation formelle par le client.

7. Conditions de paiement

Une commande signée devient exécutable après remise, soit :

• De deux chèques, le premier à titre d'acompte de 50% et le second du solde des frais d'obsèques qui sera encaissé lorsque les prestations commandées auront été exécutées,

• D'un chèque de garantie du montant de la commande, représentant l'engagement de paiement nécessaire au caractère exécutable de la commande.

En cas de prise en charge totale ou partielle des frais d'obsèques par un organisme mutualiste, financier ou d'assistance, l'entreprise se charge 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 du défunt, dans les limites admises par les règlements en vigueur.

Un règlement par notaire pourra être accepté s'il peut intervenir dans un délai de 30 jours à compter de la remise d'un chèque de garantie.

8. Engagement du client

Pour les travaux de cimetière mis en œuvre par l'entreprise à la demande du client sur une sépulture, le client assume la validité des informations qu'il fournit à l'entreprise (titre de concession, accord éventuel des autres-ayant causes). L'entreprise ne pourra pas être tenue responsable des erreurs ou du refus d'autorisation en cas d'information erronée du fait du client. En cas de conflit entre deux parties sur les modalités d'organisation des obsèques, l'entreprise pourra se trouver dans la nécessité de suspendre les prestations prévues dans l'attente soit d'un accord amiable entre les deux parties soit d'une décision de justice. Les frais correspondants aux prestations engagées ou réalisées, seront intégralement facturés au client.

9. Litiges

Tout litige ou contestation relatif à la réalisation des prestations ou à la fourniture de marchandise ainsi qu'à leur paiement, et qui n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable, le client pourra saisir :

Le Médiateur du Commerce Coopératif et associé

FCA

77 rue de Lourmel

75015 PARIS

(<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>)