

CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURES ET DE PRESTATIONS DE POMPES FUNEBRES

I- 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.

II- DISPOSITIONS JURIDIQUES APPLICABLES

Les relations commerciales relatives aux fournitures et prestations de pompes funèbres entre 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 R.2223-24 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales.

III- 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 via le signe suivant (*) 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. Elles sont identifiables via le signe suivant (**) sur le devis et sur le bon de commande.

IV- 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 et sont tenus à la disposition du client qui peut les consulter à tout moment sur demande.

Les tarifs sont établis nets, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. Pour chaque fourniture et prestation est mentionné le caractère obligatoire ou facultatif, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur (article L.2223-19 CGCT).

V- 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 peut impliquer l'intervention de tiers : des « tiers obligatoires » (administrations diverses et police, notamment) et/ou des « tiers facultatifs » (intervenant pour l'ouverture ou la fermeture d'un caveau, organismes cultuels...).

En ce qui concerne les « tiers facultatifs », 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 (« tiers obligatoires » ou « tiers facultatifs »), le devis précise également le montant des honoraires correspondant à la représentation du client auprès des diverses administrations, organismes cultuels ou autres organismes, ainsi que les sommes demandées par ces organismes, qu'il s'agisse de taxes ou de redevances ou de prix, et qui seront avancées par l'entreprise de pompes funèbres mandatée par le client (*3^e colonne du devis et du bon de commande : frais avancés auprès de tiers pour le compte de la famille* (***)).

Les tarifs indiqués sur le devis sont valables durant 30 jours à partir de la date à laquelle le devis a été établi.

VI- 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 n'est définitive et 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 au dos du bon de commande.

VII- FOURNITURES 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(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 imputable à l'opérateur.

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

VIII- MODALITÉS DE PAIEMENT

Le paiement des fournitures et des prestations d'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.

IX- MODIFICATION ET RÉOLUTION 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 y 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 d'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 de pompes funèbres rembourse le client de la totalité des sommes déjà versées par ce dernier dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

X - RÉCLAMATION - 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 quinze jours et la traiter dans un délai de deux 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 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 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.