



23 rue de Grosley  
95160 Montmorency  
Tél : 01 34 28 75 00  
Fax : 01 34 28 62 45

Habilitation 08-95-050

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE : PRESTATIONS ET FOURNITURES FUNERAIRES

Nos conditions générales de vente sont soumises aux dispositions spécifiques résultant du décret n° 95-653 du 9 mai 1995 relatif au règlement nationale des pompes funèbres et de l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires.

**Article 1 : Application des conditions générales de vente-opposabilité :** Les présentes conditions générales de vente sont systématiquement adressées ou remises à chaque client pour lui permettre de passer commande. En conséquence le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client à ces conditions générales de vente, à l'exclusion de tous les autres documents tels que prospectus, catalogues émis par l'entreprise et qui n'ont qu'une valeur indicative. Le fait que l'entreprise ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales de vente ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

**Article 2 : commande :** La documentation générale est à la disposition du client dans nos locaux, conformément aux dispositions légales et réglementaires. Un devis gratuit, écrit et chiffré sera remis au client. Ce devis est valable un mois. Après acceptation et signature du devis par le client, l'entreprise remet au client un bon de commande.

Toute commande devra être faite par écrit et signée par le client ou la personne chargée de pourvoir aux obsèques. L'entreprise n'est liée qu'après signature du devis et du bon de commande par les parties. L'entreprise répondra aux commandes en fonction de leur ordre d'arrivée et dans la mesure de ses disponibilités ainsi que celles des intervenants extérieurs (cultes, administrations, entreprises extérieures). Le bénéficiaire de la commande est personnel au client et ne peut être cédé sans l'accord de l'entreprise. Il ne pourra être exigé aucun commencement d'exécution à une commande non acceptée et signée. En cas de commande téléphonique émanant d'un professionnel agréé agissant pour le compte de la famille, l'acceptation ou la signature de la commande devront se faire par écrit ou au besoin télécopie. Si cette commande téléphonique émane de la famille elle-même, domiciliée à distance ou dans l'impossibilité momentanée de se déplacer, elle devra, de la même façon, se faire par écrit et au besoin par télécopie. Cette régularisation, sauf circonstances exceptionnelles, reste indispensable. Certaines fournitures et prestations sont obligatoires par la législation, soit obligatoires par la réglementation. Les dispositions prévues par le Règlement National des Pompes Funèbres nous obligent à imposer les fournitures et/ou les prestations qui sont repérées par des signes distinctifs : \*

**Article 3 : modification de la commande :** Toute modification ou résiliation de commande demandée par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant le début de la réalisation des prestations. Si les motifs de modification ou de résiliation de la commande ne sont pas légitimes et légalement fondés, l'opérateur sera en droit de refuser la modification ou la résiliation. Dans cette hypothèse, les acomptes versés par les signataires resteront acquis par l'opérateur.

**Article 4 : l'exécution par des tiers :** L'organisation d'obsèques exige dans la plupart des cas, l'intervention de tiers, soit obligatoires (administrations diverses, personnel communal pour les opérations d'inhumation ou de crémation), soit facultatifs (organisation d'une cérémonie religieuse, etc...). Les frais afférents à ces interventions de tiers sont répercutés pour leur montant net facturés dans la rubrique débours ou frais avancés pour votre compte et en votre nom à ces tiers. Il peut y avoir un choix à exécuter entre divers prestataires de services. La famille peut, à sa convenance, mandater la société pour faire ce choix, ou désigner elle-même les tiers dont elle souhaite l'intervention. La société ne peut être tenue pour responsable des retard, erreur ou faute technique commis dans leur tâche par les tiers intervenant pour les obsèques. Lorsque le montant devant être facturé par un tiers (exemple nombre de corps et état de ceux-ci à exhumer non connu, d'où l'impossibilité de chiffrer précisément les taxes et vacations municipales) ne peut être exactement déterminé lors de l'élaboration du devis et de la commande, un montant prévisionnel pourra être prévu sur le devis/commande en accord avec le client. Ce montant sera ajusté en plus ou en moins lors de la facturation définitive.

Pour les compositions de fleurs naturelles, celles-ci sont réalisées en fleurs naturelles de saisons et ne peuvent être identiques aux modèles présentés compte tenu de leur originalité et de leurs saisonnalités.

**Article 5 : exécution par des sous-traitants choisis par l'entreprise :** Sauf pour les tiers intervenant à titre obligatoire ou sur mandat express de la famille, la société se réserve le choix des moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations et fournitures qui lui sont commandées.

**Article 6 : les travaux de cimetière :** La commande d'obsèques implique la réalisation de travaux à effectuer dans le cimetière en cas d'inhumation, suivant l'accord du client, et portant entre autre sur le creusement et le comblement de la fosse, le démontage et le remontage du monument l'ouverture et la fermeture du caveau, le creusement et la fourniture d'un caveau, la fourniture et la pose d'une semelle. Dans le cas où notre responsabilité serait mise en cause, notre garantie est limitée à la réparation des travaux défectueux, à l'exclusion de tous dommages et intérêts. Ne donnent pas lieu à garantie les vices apparents dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même, l'étanchéité des caveaux ou des cavurnes, les dommages causés par la force majeure ou le fait de tiers, les dommages causés aux ouvrages ( constructions de caveaux, pose de monuments, semelles...) dus aux affaissements de terrains des cimetières. Les prestations sont fournies conformément au tarif fixé dans le bon de commande signé par le client et l'entreprise. Les travaux de cimetière d'inhumation et d'exhumation sont toujours chiffrés sous réserve des droits reconnus du signataire, de fournitures ou de travaux supplémentaires non prévisibles à la date d'établissement du devis (exemple • concession complète, réduction de corps impossible, travaux obligatoires non réalisés, etc...).

**Article 7 : garantie responsabilité :** Les cercueils sont élaborés conformément aux dispositions légales et réglementaires qui imposent dans certains cas des matières biodégradables. L'état des cercueils est susceptible de subir des modifications liées notamment à l'état du sous-sol. La dégradation sera en fonction de la qualité du cercueil, du choix d'ensevelissement et de l'état du sous-sol. En conséquence, l'entreprise ne peut garantir les cercueils après leur inhumation provisoire ou définitive contre les altérations résultant du poids des remblais et de l'humidité ou de l'état particulier du sol. En tout état de cause, l'entreprise n'engage pas sa responsabilité en cas de dégradation normale et progressive du cercueil. Toute dégradation anormale des cercueils sera prise en charge par le fabricant du cercueil. La responsabilité de l'entreprise ne peut être engagée pour non exécution des ses obligations en cas de force majeure. Doivent être considérés, entre autre, comme cas de force majeure, les catastrophes naturelles, les incendies, la destruction de locaux ou de matériels, les réquisitions de l'autorité publique, les grèves. L'entreprise pourra exiger du client la signature d'une décharge listant les objets ou les bijoux laissés sur le défunt. En cas de perte ou de vol, la responsabilité de l'entreprise ne peut en aucun cas être engagée. L'entreprise exige préalablement à toute opération de crémation, la signature par le client de la demande d'autorisation de crémation dans laquelle doit être signalée l'existence de prothèses ou d'appareil fonctionnant avec des piles et indiquer si elles ont été enlevées par le médecin. A défaut, le client autorisera par écrit l'entreprise à procéder à l'extraction. L'entreprise ne pourra être responsable des dégâts résultant du non respect des dispositions ci-dessus. Pour la crémation, l'entreprise exigera que lui soit précisé par écrit le lieu de destination des cendres du défunt. L'entreprise ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des inexactitudes données par la famille ou la mairie sur les coordonnées des concessions et leur état.

**Article 8 : Dommage ouvrage :** La société préconise à son client de contacter son assureur ou courtier pour souscrire une assurance dommage ouvrage dès lors que les travaux s'entendent comme constituant un ouvrage au sens de l'article 1792 du code civil.

**Article 9 : exécution par l'entreprise :** Les horaires : l'entreprise prendra toutes les dispositions pour que soient respectés au mieux les horaires fixés pour les différentes phases des obsèques. L'attention des familles est toutefois attirée sur le fait que les horaires sont donnés à titre indicatif dans la mesure où le respect de ces horaires prévus est lié à de nombreuses contraintes extérieures (conditions atmosphériques, conditions de circulation automobile, intervention des tiers participants aux convois, commissariat de police, grèves, etc...). En cas de retard significatif présumé, quelle qu'en soit la cause, la famille sera prévenue par tous moyens à notre disposition. Convoi le convoi se compose d'au moins un véhicule agréé et son personnel. Les places assises dans les véhicules corbillards sont réservées au personnel nécessaire à l'exécution des convois. Rapatriement des corps par avion vers l'étranger l'entreprise n'est pas responsable des dysfonctionnements possibles liés au transit des cercueils à l'intérieur des zones de fret aérien, à destination de l'étranger ainsi que sur le territoire français, (zones d'accès interdites ou non autorisées, grèves, détournement ou report des vols, fermeture des zones d'accès...) En effet, les rapatriements de cercueils par avion sont soumis à des contraintes sécuritaires administratives et réglementaires (Police de l'Air et des Frontières, Douanes, Consuls, Ambassades, ...), et réservés à des entreprises spécialement agréées ayant toutes les autorisations d'accès nécessaires aux différents sites d'embarquement et de zones de fret aérien.

**Article 10 : tarifs :** Les fournitures et prestations funéraires font l'objet d'une désignation et d'une tarification consignées dans un document appelé « tarif général relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires » (CGCT art R2223-24 et R2223-30).

**Article 11 : paiement :** Les frais d'obsèques sont payables au comptant dès l'acceptation de la commande.

Dès l'obtention du paiement (compte bancaire de l'entreprise crédité) l'entreprise délivre une quittance signée à la demande de la famille. Il peut être admis (suivant la réglementation en vigueur) un règlement partiel ou total par prélèvement sur le compte bancaire du défunt. Dans ce cas, le signataire de la commande s'engage sans réserve à fournir des garanties au règlement de cette commande. ( chèque de caution etc...) *Le règlement des frais d'obsèques sur l'éventuel actif successoral n'est pas admis par l'entreprise.* Toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture entraînera l'application de pénalités d'un montant égal à deux fois le taux de l'intérêt légal. Ces pénalités seront exigibles sur simple demande de l'entreprise. Le client devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels. En aucun cas les paiements ne pourront être suspendus sans l'accord écrit et préalable de l'entreprise. Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne.