

# Conditions Générales de Vente

## Article 1 : Dispositions générales

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux relations commerciales entre la Coopérative funéraire 49 d'une part, et la famille pour les prestations et produits funéraires, ainsi que les produits et prestations de marbrerie.

Les relations entre la famille et la Coopérative funéraire 49 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 R2223-2330 du Code général des collectivités territoriales. À ce titre, la Coopérative funéraire 49 s'engage à informer et conseiller la famille dans le plus strict respect de la réglementation en vigueur, ainsi que des règles de déontologie professionnelle de nature à préserver les intérêts moraux et financiers des familles endeuillées.

## Article 2 – Personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles

En l'absence de dispositions testamentaires, de convention de prévoyance obsèques, la personne se présentant auprès de la Coopérative funéraire 49 est réputée qualifiée pour pourvoir aux funérailles du défunt. En cas de pluralité de demandeurs, un seul peut et doit s'engager au nom de toutes les autres personnes et acquiert de ce fait cette qualité.

La fourniture des renseignements et documents légaux, l'établissement du devis à sa demande et à son nom pour les obsèques du défunt, l'acceptation du devis par la personne ayant qualité à pourvoir aux funérailles, puis la signature du devis, ainsi que du bon de commande confère la qualité de client au signataire, qui s'engage ainsi à en régler le montant.

## Article 3 – Obligations de l'opérateur en matière d'information

3.1 – La documentation générale est à la disposition du client dans nos locaux, conformément aux dispositions légales et réglementaires.

3.2 – Un devis écrit, détaillé, daté et chiffré est présenté et remis gratuitement à la personne ayant qualité à pourvoir aux funérailles et fait apparaître, pour chaque prestation ou fourniture sa nature (obligatoire, facultative, tiers...) et son prix TTC.

3.3 – Bon de commande. Lorsque le devis est accepté, une commande est établie en reprenant ses éléments qui devront être écrits et signés par le client ou la personne chargée de pourvoir aux obsèques.

Le bon de commande doit être conforme au devis à l'exception des prestations, fournitures assurées par les tiers, taxes et vacations dont les montants n'auraient pu être déterminés lors de l'établissement du devis. Auquel cas, l'opérateur devra provisionner lors de l'établissement du devis des sommes correspondant au maximum des coûts applicables, ces rubriques seront régularisées : soit, lors de l'établissement du bon de commande, soit lors de l'établissement de la facture.

Il est précisé, que le montant à régler par la famille peut être soumis à modifications compte tenu d'aléas non connus par la Coopérative funéraire 49 au moment de la signature du bon de commande. La signature du bon de commande implique adhésion pleine et entière, sans réserve aux conditions générales de vente. Toutes les commandes doivent faire l'objet d'un bon de commande signé de l'acheteur et accepté par la Coopérative funéraire 49. Par la signature du bon de commande, la personne signataire charge l'opérateur funéraire désigné d'exécuter les prestations définies et acheter les fournitures.

Le bon de commande signé a donc un caractère ferme et définitif. Tout versement ainsi effectué par le client a expressément le caractère d'un acompte.

3.4 – 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 légitimement 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.

En cas de modification substantielle de la commande, l'opérateur est contraint juridiquement, soit d'établir un nouveau devis et un nouveau bon de commande, soit d'établir un devis et un bon de commande pour les prestations, fournitures ou produits nouveaux. Le devis, le bon de commande et la facture doivent être en totale concordance dans la désignation des prestations, fournitures et produits.

Si à la suite d'un bon de commande, des achats, des travaux, prestations ou fournitures ont été engagés par l'opérateur avant l'annulation, l'acheteur sera redevable des frais réellement supportés par la Coopérative funéraire 49.

3.5 – Les prix appliqués sont ceux en vigueur au jour du devis et/ou de la commande et sont garantis pendant trente jours à compter de leur formulation.

Les prix sont établis nets et sans rabais et selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

## Article 4 – Exécution des prestations

Aucune exécution de quelque nature qu'elle soit, ne peut être exigée avant la signature de la commande. En cas de commande téléphonique, notamment en situation d'urgence ou pour raison d'éloignement, le document pourra être signé ultérieurement par le donneur d'ordre (personne ayant qualité pour voir aux funérailles ou mandataire). Toute commande complémentaire, passée verbalement par exemple avant ou le jour des obsèques, donnera lieu à l'établissement d'un document complémentaire et fera l'objet d'une facture distincte. Une facture réputée « acquittée » sera remise à la famille après règlement complet.

### 4.1 – Exécution par la Coopérative funéraire 49

Horaires : les horaires sont donnés à titre indicatif au sens où il ne peut être tenu compte de contraintes extérieures à l'entreprise.

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 leur respect est lié à de nombreuses contraintes extérieures (conditions atmosphériques, conditions de circulation automobile, intervention des tiers participants aux convois, commissariat de police, grèves...). En cas de retard significatif présumé, quelle qu'en soit la cause, la famille sera prévenue par tous moyens à notre disposition. 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 depuis ou 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, consulats, 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.

Cercueil : ils sont garantis dans leur qualité de fabrication et de finition jusqu'au moment de leur inhumation ou crémation.

Crémation : les stimulateurs cardiaques, prothèse renfermant des radioéléments artificiels ou autres appareils fonctionnant au moyen de piles éventuellement portés par le défunt, peuvent causer des dommages aux installations techniques de crémation et doivent impérativement avoir été retirés. La responsabilité de l'entreprise ne pourra en aucun cas être imputée si pareils dommages devaient se produire.

### 4.2 – 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 (interventions de musiciens...). Les frais afférents à ces interventions de tiers sont répercutés pour leur montant net facturé dans la rubrique débours ou frais avancés pour votre compte et en votre nom à ces tiers. Il peut y avoir un choix à opérer entre divers prestataires de services. La famille peut, à sa convenance, mandater la société pour faire ce choix, ou désigner elle-même le tiers dont elle souhaite l'intervention. La Coopérative funéraire 49 ne peut être tenue pour responsable des retards, erreur ou faute technique commis dans leur tâche par les tiers intervenants pour les obsèques. Lorsque le montant devant être facturé par un tiers ne peut être exactement déterminé, un montant prévisionnel pourra être prévu sur le devis/commande en accord avec le client. Il sera ajusté en plus ou en moins lors de la facturation définitive.

## Article 5 – Garanties et Responsabilité

Toutes les prestations funéraires sont mises en œuvre conformément aux dispositions établies conjointement par la personne qui pourvoit aux obsèques, l'opérateur mandaté ainsi que les différents intervenants et tiers ; chacun concourt pour sa part et sous entière responsabilité au bon déroulement des prestations obsèques.

L'opérateur funéraire mandaté par la personne qui pourvoit aux obsèques du défunt 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 lesdits retards, erreurs ou fautes techniques seraient tout ou partie imputables à l'opérateur.

La Coopérative funéraire 49 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.

## Article 6 – Conditions de paiement

Les frais d'obsèques sont payables à la réception de la facture avec paiement à la signature de la commande d'un acompte de 30 % du montant TTC. En cas de prise en charge par un organisme mutualiste ou d'assistance la Coopérative funéraire 49 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 du défunt, dans les limites admises par les règlements en vigueur, sous réserve des renseignements fournis par la famille.

Le règlement des frais d'obsèques par prélèvement sur l'actif successoral ne se fait qu'à la condition que la succession dispose des liquidités suffisantes au recouvrement de la facture.

Les sommes non réglées dans le mois suivant l'exécution du service seront majorées d'une indemnité forfaitaire de 15 % hors T.V.A. de la somme impayée. En cas de non-paiement les frais de recouvrement resteront à la charge du signataire par application des articles 1226 et suivants du Code civil.

## Article 7 • Règlement des litiges

Pour toute contestation, l'attribution de juridiction est faite aux tribunaux, seuls compétents. *En application de l'article L 156-1 du code de la consommation, « le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs. »*

En cas d'échec de leurs discussions, le consommateur peut soumettre son litige au médiateur professionnel, désigné par la CECMC (Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation et de la consommation), dont la mission consiste à aider les parties à trouver une solution amiable à leur différend.

Médiateur professionnel référent saisine en ligne sur la plateforme

<https://www.mediateurconso-serivesfuneraires.fr>

Contact : [mediateur@mediateurconso-servicesfuneraires.fr](mailto:mediateur@mediateurconso-servicesfuneraires.fr)

Ou par courrier à : MPF - Médiateur de la consommation des professions funéraires

14, rue des Fossés Saint-Marcel

75005 PARIS