

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## 1. APPLICATION

1.1 Les conditions générales de vente sont applicables à toutes les commandes de prestations de services qui sont passées avec l'entreprise funéraire ci-contre désignée.

1.2 Ces conditions générales de vente sont seules applicables.

1.3 Le fait de passer commande à l'entreprise implique, de la part du client, l'acceptation de l'ensemble de ces conditions.

## 2. DEVIS ET COMMANDE

2.1 Les relations contractuelles entre l'entreprise et le client sont régies par le Code de la consommation et le Code général des collectivités territoriales (articles R2223-24 et suivants). L'entreprise s'engage à informer et conseiller le client dans le plus strict respect de la réglementation en vigueur et de la déontologie professionnelle.

2.2 Le présent devis est conforme au modèle posé par l'arrêté du 23 août 2010 portant définition du modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires modifié. Sont à distinguer les prestations obligatoires et les prestations facultatives. Aux termes du code général des collectivités territoriales sont des prestations obligatoires : un véhicule agréé (en cas de transport avant et/ou après mise en bière), le séjour en chambre funéraire (en cas de décès sur la voie publique), le séjour en chambre mortuaire (en cas de décès dans un établissement de santé), le prélèvement d'une prothèse cardiaque (en cas d'inhumation ou de crémation), une housse mortuaire (en cas de maladie contagieuse), un cercueil de 22 mm d'épaisseur (inhumation) ou 18 mm (crémation) avec plaque d'identification, avec 4 poignées et la cuvette étanche, un cercueil hermétique (maladie contagieuse, inhumation provisoire de plus de 6 jours, transports internationaux), une urne cinéraire ou cendrier (en cas de crémation).

2.3 Le devis est établi par écrit et daté. Sauf stipulation contraire, le délai de validité du devis est de 30 jours.

2.4 Toute commande est obligatoirement précédée d'un devis faisant apparaître le montant total TTC et le prix TTC de chaque fourniture et prestations funéraires, en indiquant, le cas échéant, leur caractère obligatoire. Le devis et le bon de commande distinguent les fournitures et services réalisés par l'entreprise et ceux réalisés par des tiers. Dans tous les

cas, le devis précise les noms et qualités des entreprises ainsi que le prix des prestations et fournitures assurées par ces dernières.

2.5 Pour être valable, le client doit passer commande en utilisant un bon de commande daté et signé, émis par l'entreprise. Aucun bon de commande ne sera émis sans devis préalable. Le contrat est réputé conclu dès la signature du bon de commande émis par l'entreprise, ou en cas de modifications faites par le client, dès la signature d'un avenant.

## 3. PRIX

3.1 Les prix sont libellés en euros, Hors Taxes et avec précision des taux de TVA applicables. Les prix applicables sont ceux du tarif en vigueur au jour de la passation de la commande.

3.2 Les prix des fournitures et prestations 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.

## 4. MODIFICATION ET RESILIATION

4.1 Toute modification substantielle de la commande donne lieu à l'établissement d'un nouveau devis et d'un nouveau bon de commande daté et signé par le client.

4.2 En cas d'annulation de la commande, et dans l'hypothèse où des démarches ou des engagements financiers avec des tiers auront été réalisés, le signataire du bon de commande sera redevable des frais déjà supportés par l'entreprise.

## 5. PAIEMENT

5.1 Les conditions de paiement s'entendent au comptant à la commande, sauf accord de prise en charge des frais d'obsèques par un organisme mutualiste ou d'assurances. L'entreprise 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 bancaires, postaux ou de caisse d'épargne.

5.2 Les réclamations sur facture ne sont recevables que si elles sont formulées par écrit moins de 15 jours après la date de facturation. Toute facture impayée à l'échéance produira,

de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt de retard selon le taux de l'intérêt légal en vigueur. En cas de retard de paiement lors d'une transaction entre professionnels, une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement s'ajoutera systématiquement aux pénalités de retard.

## 6. RESPONSABILITE – GARANTIES

6.1 La responsabilité de l'entreprise ne peut être engagée par une quelconque non-exécution de ses obligations en cas de force majeure ou en cas de non-exécution attribuable et/ou causée par un tiers quel qu'il soit : administrations, personnels d'établissements publics ou semi-publics (établissements de soins, crématoriums, chambres funéraires, etc.), prestataires choisis par la famille (marbrier, fleuriste, thanatopracteur, etc.), etc.

Les frais afférents à ces interventions de tiers, répercutés à l'euro à l'euro, sous la rubrique « Frais avancés », peuvent donner lieu à la facturation d'honoraires de mandat, conformément à l'arrêté du 11/01/1999.

### 6.2 La garantie légale de conformité

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie. Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

## 7. DROIT APPLICABLE

Les relations contractuelles de la société avec le client sont régies par le droit français.

### Médiation de la Consommation

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le professionnel à une réclamation, le client-consommateur peut, dans les conditions prévues aux articles L612-1 et suivants du Code de la Consommation, saisir, par voie postale ou par courriel, le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires

- en écrivant à l'adresse suivante :

**Le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires**

**14, Rue des Fossés Saint-Marcel – 75005 PARIS**

ou

- en consultant le site internet du Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires et en utilisant le formulaire en ligne prévu à cet effet :

<https://mediateurconso-servicesfuneraires.fr>

**PF AFI  
ASSIE**

« Lu et approuvé » Signature nom et prénom date