

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-dessous désignée :

**Pompes Funèbres La Janzéenne - SARL Colliaux-Marchand
Rue Charles Lindbergh - 35 150 JANZÉ**

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, acceptation de l'ensemble de ces conditions.

1.4 Le client reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles des produits et services du vendeur
- Le prix des produits et services et des frais annexes
- En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date et le délai auquel le vendeur s'engage à livrer le produit et/ou exécuter le service
- Les informations relatives à l'identité du vendeur, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte
- Les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre
- La possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige

1.5 Le fait pour une personnes physique (ou morale), d'effectuer un achat immédiat ou de commander un produit emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des produits commandés, ce qui est expressément reconnu par le client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au vendeur.

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 suivant). 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 modifié portant définition du modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires. 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 22mm d'épaisseur (inhumation) ou 18 mm (crémation), avec 4 poignées, une plaque d'identité 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 distingue 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, Toutes Taxes Comprises, 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 « documentation générale ». 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 réalisées, le signataire du bon de commande sera redevable des frais déjà supportés par l'entreprise.

5. PAIEMENT

5.1 Les frais d'obsèques sont exigibles d'avance ou 30% à la commande et 70 % à la réception de la facture, sauf prise en charge par un organisme mutualiste ou d'assistance. La société se charge dans ce cas des formalités à accomplir pour obtenir le paiement direct des sommes disponibles auprès des organismes concernés, ainsi que l'établissement des dossiers de prélèvement sur les comptes bancaires, postaux ou caisses d'épargne du défunt dans les limites admises par les règlements en vigueur.

5.2 Le défaut de paiement dans le délai indiqué sur la facture entraînera, à titre de clause pénale, une majoration du montant correspondant à l'application d'un taux équivalent à trois fois le taux d'intérêt légal annuel en vigueur le jour de la facturation sur les sommes restantes dues.

5.3 Les dommages-intérêts et les frais judiciaires éventuels, passé le délai de 8 jours à compter de la date de réception ou de la première présentation d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, seront à la charge du débiteur défaillant.

6. EXÉCUTION PAR LES TIERS

6.1 L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers, soit obligatoire (administrations diverses, fréquemment personnel communal pour les opérations d'inhumation ou de crémation, etc.), soit facultative (organisation d'une cérémonie religieuse, ouverture et fermeture de caveau par un marbrier funéraire, etc.).

En ce qui concerne les tiers facultatifs, il peut y avoir un choix à opérer entre divers prestataires de service. La famille peut, à sa convenance, mandater la société pour faire ce choix, ou désigner elle-même le tiers dont elle souhaite l'intervention. Les frais afférents à ces interventions de tiers, répercutés à l'euro près dans la rubrique frais à régler pour votre compte, peuvent donner lieu à facturation d'honoraires de mandat, conformément à l'avis de la consommation de la concurrence du 22 mai 1979.

6.2 TIERS OBLIGATOIRES OU EXPRESSÉMENT DÉSIGNÉS PAR LA FAMILLE :

La société ne peut être tenue pour responsable des retards, erreurs, ou fautes commises dans l'exécution de leurs tâches par les intervenants dans les obsèques à titre obligatoire ou sur choix express de la famille, sauf à cette dernière d'apporter la preuve que lesdits retards, erreurs ou fautes techniques seraient en tout ou partie imputable à une mauvaise transmission des ordres aux intéressés par les agents de la société.

6.3 TIERS CHOISIS PAR LA SOCIÉTÉ EN SA QUALITÉ DE MANDATAIRE DE LA FAMILLE :

Sauf pour les tiers intervenants à titre obligatoire ou sur mandat express des familles, la société se réserve le choix des moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations et fournitures qui lui sont commandées.

7. DONNÉES PERSONNELLES

7.1 L'entreprise recueille les données du client, aux fins, en premier lieu, d'exercer les prestations qui font l'objet du contrat formé par les CGV et le bon de commande signé par le client, ainsi que pour proposer au client des services complémentaires au contrat. A cette fin, les données fournies par le client sont susceptibles d'être communiquées aux employés de l'entreprise, aux prestataires de service et/ou sous-traitants de l'entreprise et à leurs filiales, dans la limite de ce qui est nécessaire à l'exécution des prestations.

7.2 A l'issue de l'exécution du contrat, les coordonnées du client pourront être utilisées par l'entreprise et ses prestataires afin d'adresser des offres au client. Le client pourra, à tout moment, s'opposer à une telle utilisation de ses coordonnées.

7.3 Les données recueillies par l'entreprise sont l'ensemble des données nécessaires à l'exécution des prestations faisant l'objet du contrat conclu entre l'entreprise et le client : données relatives à l'identité du client, à ses coordonnées et à son lien avec le défunt, données relatives à l'organisation des obsèques.

7.4 Par ailleurs, le client déclare être informé et/ou autorise l'utilisation du nom du défunt pour les différents affichages ou outils de communication nécessaire à l'organisation des prestations et l'existence d'un système de vidéo-protection des locaux et de son exploitation en cas de contentieux.

7.5 Conformément aux dispositions en vigueur, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de données le concernant et également d'un droit à la migration et d'un droit d'opposition à l'emploi de ses données. L'exercice de ses droits s'effectue sur simple demande écrite au dirigeant de l'entreprise.

8. RESPONSABILITÉ - GARANTIES

8.1 Les cercueils sont élaborés conformément aux dispositions légales et réglementaires. L'état des cercueils est susceptible de subir des modifications liées notamment à l'état du sous-sol. La dégradation sera fonction de la qualité du cercueil, du choix de l'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. En tout état de cause, l'entreprise n'engage pas sa responsabilité en cas de dégradation normale et progressive du cercueil. En l'état des normes et des connaissances, l'étanchéité des caveaux et des cavurnes ne peut être garantie. La présence d'eau dans un caveau ou un cavurne ne pourra donc donner lieu à la résiliation de la commande ni à une réduction de prix.

8.2 L'entreprise ne pourra en aucun cas répondre d'une éventuelle responsabilité de n'avoir pas fourni ou vendu un service ou un matériel non imposé par la réglementation en vigueur. Le client est seul responsable des bijoux et autres effets personnels qui ne seraient pas retirés avant la fermeture du cercueil. Le client est invité à souscrire à toute assurance nécessaire pouvant couvrir les vols, détérioration et/ou perte de ces bijoux et autres effets personnels. L'entreprise pourra exiger du client la signature d'une décharge listant les objets et bijoux laissés sur le défunt.

8.3 En cas de crémation, l'entreprise exige préalablement la signature par le client de la demande d'autorisation de crémation dans laquelle doit être signalée l'existence de prothèses ou appareils fonctionnant avec des piles et indiqué si elles ont été retirées par le médecin. A défaut, le client autorisera l'entreprise à procéder à l'extraction. Le client s'engage à ne pas introduire des substances et/ou objets susceptibles d'exploser du fait de la chaleur. L'entreprise ne saurait être tenue responsable des dégâts résultants du non-respect des dispositions ci-dessus par le client. L'entreprise exigera que lui soit précisé par écrit le lieu de destination des cendres du défunt.

8.4 En cas d'inhumation dans une concession, le client déclare et garantit que la personne décédée est autorisée à y être inhumée et que la concession a parfaitement été renouvelée, le cas échéant. L'entreprise n'est pas en mesure de procéder à ces vérifications et ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des inexactitudes données par la famille ou par la mairie sur les coordonnées des concessions et leur état.

8.5 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 imputable 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.

8.6 IMPRÉVISION : Les présentes CGV excluent expressément le régime légal de l'imprévision prévu à l'article 1195 du Code civil pour toutes les opérations de vente de produits et services au client. L'entreprise et le client renoncent donc chacun à se prévaloir des dispositions de cet article et du régime de l'imprévision qui y est prévu, s'engageant à assumer ses obligations même si l'équilibre contractuel se trouve bouleversé par des circonstances qui étaient imprévisibles lors de la conclusion de la vente, quand bien même leur exécution s'avèrerait excessivement onéreuse et à en supporter toutes les conséquences économiques et financières.

8.7 FORCE MAJEURE : La partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard. L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de 10 jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Si l'empêchement est définitif ou dépasse la durée de 10 jours visée ci-dessus, les présentes seront purement et simplement résolues selon les modalités définies à l'article « Résolution pour force majeure ». Les parties ne pourront être tenues responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes CGV, découle d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code Civil.

9. LITIGES - MÉDIATION

9.1 Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes Conditions Générales de Vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

9.2 Le client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. Art. L. 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends (conciliation par exemple) en cas de contestation.

Notamment, en cas de désaccord avec la réponse apportée par le professionnel à une réclamation, le client consommateur peut, dans les conditions prévues aux articles L. 612-1 du Code de la Consommation, saisir, par voie postale ou par courriel, le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires, à l'adresse suivante :

**« Le Médiateur des Professions Funéraires »
14 rue des Fossés Saint-Marcel – 75 005 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.

10. DROIT APPLICABLE

Les relations contractuelles de la société avec le client sont régies par le droit français. Élection de domicile, attribution de juridiction.

En cas de contestation relative à l'exécution du présent contrat, la compétence exclusive est attribuée au Tribunal de Commerce de Rennes.