Conditions Générales de Vente des Services Funéraires

Les Services funéraires objet des présentes, sont proposées par la société POMPES FUNEBRES MARCHAND, société par actions simplifiée (SAS) immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lille Métropole, sous le numéro 422 244 079, et dont le siège social est situé 31 rue d'Iéna à Lesquin (59810), représentée par son Président, la société SEGARD & BUISINE (RCS Lille Métropole n°475 980 686) elle-même représentée par son Président, la société FBH (RCS Lille Métropole n°395 010 648) dont le gérant est Monsieur Benoit HUE, ci-après désignée « l'Entreprise ». Les Services funéraires ainsi proposés et fournis, sont régis par les présentes conditions générales de vente, ci-après désignées « Conditions Contractuelles ». Conformément à la loi, la documentation générale, comprenant l'ensemble des informations et tarifs applicables aux Services funéraires, est à la disposition du Client dans les locaux de l'Entreprise afin de consultation.

Article 1. – Définitions

Pour la bonne compréhension du Client, il est apporté les précisions suivantes sur les termes employés au sein des présentes Conditions Contractuelles, à chaque fois que ces termes apparaissent avec une lettre majuscule.

Services funéraires : Les prestations de services et biens proposés par l'Entreprise et relatives à l'organisation d'obsèques. Ces prestations peuvent comprendre au choix du Client ou selon les obligations légales applicables au regard de la situation du défunt, le transport de corps, les soins de conservation, la mise à disposition d'un funérarium, le convoi au cimetière, la publication d'annonces des funérailles et les ventes nécessaires aux obsèques, inhumations et crémation comprenant la fourniture de housse, cercueils, les poignées, la cuvette étanche, et leurs accessoires intérieurs et extérieurs, urnes cinéraires proposées par l'Entreprise. Les prestations et biens ayant un caractère obligatoire de par la loi (cercueil, poignées, plaque d'identification, opération d'inhumation ou de crémation avec cendrier cinéraire), celles ayant un caractère facultatif et les prestations et biens vendus pour le compte de tiers (cérémonie religieuse, fleurs...) sont présentées comme telles dans le devis et le bon de commande conformément aux dispositions légales applicables.

Client : La personne physique qui sollicite l'Entreprise, à titre non professionnel, en vue de Services funéraires. Cette personne, après fourniture des renseignements légaux, est réputée agir afin de pourvoir aux funérailles du défunt et devient, après acceptation d'un bon de commande, le cocontractant de l'Entreprise.

Entreprise : La société PF MARCHAND qui propose et fournit à des particuliers des Services funéraires.

Article 2. – Application des conditions générales de vente – Opposabilité

Les présentes Conditions Contractuelles sont systématiquement adressées ou remises au Client avant la signature du devis et du bon de commande. En conséquence, toute commande implique l'adhésion pleine et entière du Client à ces Conditions Contractuelles à l'exclusion de tous 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 Contractuelles ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Article 3. – Commande

Le Client atteste avoir pleine qualité pour pourvoir aux funérailles du défunt. Les Services funéraires souhaités par le Client lui sont présentés dans un devis daté et écrit établi en présence du Client, l'Entreprise ne proposant pas ses Services funéraires à distance. Ce devis lui est personnel et ne peut être cédé ni transféré à un tiers. Il est valable pendant une durée maximum d'un mois sauf mention particulière qui y serait précisée. Le Client est libre de faire intervenir la personne de son choix pour tout Service funéraire facultatif. Il en informe l'Entreprise au plus tôt aux fins d'établissement du devis. Lorsque le Client a décidé d'accepter tout ou partie du devis, l'Entreprise émettra un bon de commande reprenant l'ensemble des Services funéraires retenus par le Client. La commande de Services funéraires résulte de l'acceptation par le Client de ce bon de commande écrit dont un exemplaire lui est remis. La commande est traitée par ordre d'arrivée, compte tenu des disponibilités de l'Entreprise et celles des intervenants extérieurs.

La signature du bon de commande par le Client manifeste par conséquent sa pleine acceptation du contenu de la commande et des présentes Conditions Contractuelles de sorte que le Client s'engage au paiement des Services funéraires. Seule une commande ainsi acceptée engage l'Entreprise.

Article 4. – Modification de la commande

Toute commande est en principe ferme. Toute modification de commande souhaitée par le Client avant l'exécution de la Commande, doit être sollicitée par écrit et ne peut être prise en considération qu'après acceptation écrite de l'Entreprise. Un nouveau bon de commande sera émis si la modification souhaitée impacte le prix de la commande.

Article 5. – Prix

Les Services funéraires sont fournis conformément au tarif en vigueur au jour de la commande et rappelé dans le bon de commande signé par le Client qui mentionne les Services funéraires obligatoires, facultatifs et ceux fournis par des tiers et dont le paiement est reçu par l'Entreprise pour leur compte. Les prix sont établis nets et sans escompte, ni rabais, TVA incluse, selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur. Les travaux de cimetière et d'exhumation sont toujours chiffrés sous réserve de fournitures ou travaux supplémentaires non prévisibles à la date d'établissement du devis. Le montant des taxes (concession, superposition, crémation, etc) fixé par les communes et/ou la MEL est susceptible d'évoluer à tout moment.

Article 6. – Paiement

Les Services funéraires sont payables dès l'émission de la facture par l'Entreprise. L'Entreprise se réserve la possibilité d'exiger au moment de l'acceptation de la commande un acompte de 30%.

L'Entreprise peut, en fonction des circonstances et à la demande du Client, se charger d'obtenir un règlement partiel ou total de la facture par prélèvement sur les comptes financiers du défunt dans les limites admises par la réglementation en vigueur. Le paiement ne peut être envisagé par notaire, sauf si celui-ci fournit à l'Entreprise, avant l'exécution du convoi et par télécopie au besoin, un document écrit d'acceptation précisant le montant et le délai du paiement. Néanmoins, en cas de carence du notaire, le Client conserve l'entière responsabilité du complet règlement de la commande. En aucun cas, le paiement ne peut être suspendu 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. Dès l'obtention du paiement des Services funéraires, l'Entreprise délivrera, sur demande du Client, une facture acquittée. Toute somme non payée à l'échéance entraîne de plein droit l'application de pénalités au taux légal en vigueur et expose le Client à devoir supporter tout ou partie des frais de recouvrement dans les conditions légales applicables.

Article 7. – Délai d'exécution des Services funéraires

Les Services funéraires sont fournis aux dates fixées dans le bon de commande étant rappelé qu'il existe des délais impératifs, une inhumation ou une crémation devant intervenir dans les six (6) jours ouvrables du décès. L'Entreprise respecte dans toute la mesure du possible les horaires fixés avec le Client. Il est toutefois rappelé que les funérailles du défunt impliquent l'intervention des services de l'administration et peuvent impliquer également l'intervention de tiers notamment marbrier, culte, personnel communal au cimetière ou prestataire intervenant à la demande du Client lesquels sont susceptibles d'impacter ces horaires causant un retard ou amenant l'Entreprise à devoir différer les funérailles. L'Entreprise en informe le Client afin de traiter au mieux la situation et les funérailles du défunt.

Article 8. – Tiers intervenant

Des tiers sont susceptibles d'intervenir dans le cadre des funérailles soit de manière obligatoire (administration, police ...) soit de manière facultative (culte, fleuriste ...). Les frais liés à l'intervention de ces tiers sont facturés par l'Entreprise dans la rubrique « frais avancés pour le compte de la famille ». L'Entreprise ne peut être responsable de l'intervention de ces tiers et de la bonne exécution ou des délais d'exécution des interventions qui leur incombent. S'agissant des tiers sollicités ou choisis par le Client et en cas de litige, le Client fait son affaire personnelle des suites qui en découlent et dudit litige.

Article 9. – Défunct

L'Entreprise ne peut être tenue responsable des effets personnels et en particulier des bijoux qui n'auraient pas été retirés du défunt avant toute intervention de son personnel. Le Client s'engage à prélever tous les objets personnels du défunt le plus tôt possible à compter du décès avant toute intervention du personnel de l'Entreprise qui se décharge de toute responsabilité en cas de non-respect de cette obligation par le Client.

Le Client remet à l'Entreprise dans les meilleurs délais la tenue qu'il souhaite voir porter par le défunt à l'occasion de ses funérailles.

Malgré tout le soin apporté par le thanatopracteur, les soins de conservation du corps du défunt ne permettent pas de garantir un résultat total de l'intervention compte tenu d'éléments inhérents à l'état du corps du défunt.

L'Entreprise exige préalablement à toute opération de crémation la signature du Client de la demande d'autorisation de crémation dans laquelle doit être signalée l'existence de prothèses ou d'appareils 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.

Article 10. – Garanties – Responsabilité

L'Entreprise apporte à la vente des biens qu'elle réalise pour son compte dans le cadre des Services funéraires commandés les garanties légales applicables. Il est rappelé que 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 causées par le poids des remblais et l'humidité. 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 de cercueil.

La responsabilité de l'Entreprise ne peut être engagée pour non-exécution de ses obligations en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Conformément à la loi, il est rappelé ci-dessous les dispositions relatives aux garanties légales applicables aux biens vendus.

Garanties légales de conformité (Code de la consommation)

Article L.217-4 : *Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.*

Article L.217-5 : Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L.217-7 : Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois. Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Article L.217-9 : En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Article L.217-12 : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Garantie de défaut de la chose vendue (Code civil)

Article 1641 : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Conformément aux articles 1641 et 1644 du Code civil, le Consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue. Dans cette hypothèse le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente.

Selon l'article 1648 du Code civil, « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

Article 11. – Réclamation – Médiation

En cas de réclamation du Client, celui-ci expose le contenu de sa réclamation à l'Entreprise par courrier auquel l'Entreprise répondra. A défaut de réponse dans les trois (3) mois ou lorsque le Client n'est pas satisfait de la réponse, il est rappelé qu'il a la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur de la consommation des professions funéraires 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 Contractuelles, par courrier à l'adresse suivante : Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires – 14 rue des Fossés Saint-Marcel – 75005 Paris ou en remplissant le formulaire en ligne sur le site internet du Médiateur à l'adresse suivante : <https://mediateurconsoservicesfuneraires.fr>

Article 12. – Protection des données à caractère personnel

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (dite « loi Informatique et Libertés ») et au Règlement Général sur la Protection des Données (« RGPD »), des données à caractère personnel concernant le Client, la famille du défunt, et les personnes qui adressent des messages de condoléances font l'objet d'un traitement informatique par notre Entreprise pour toutes les opérations relatives à la gestion des relations commerciales en relation avec la préparation d'un devis et d'un bon de commande et de l'information du Client relative aux Services funéraires proposés par l'Entreprise, outre la gestion des messages reçus par l'Entreprise en relation avec les funérailles et destinés au Client et au cercle de famille du défunt.

Les données personnelles sollicitées pour l'établissement d'un devis et d'un bon de commande sont des données obligatoires permettant à l'Entreprise de déterminer l'identité du Client, sa qualité à pourvoir aux funérailles du défunt, en vue de la conclusion du contrat de Services funéraires, de la gestion de la facturation et du recouvrement. Certaines données personnelles sont également destinées à être communiquées à des destinataires (administration, culte, fleuristes, prestataires) appelés à intervenir à l'occasion des funérailles ou les organismes assureurs en matière de contrats obsèques.

Ces données personnelles sont traitées sur la base de nos obligations légales ainsi que l'établissement de mesures précontractuelles et contractuelles. Elles sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités rappelées ci-dessus comprenant l'exécution du contrat de Services funéraires augmenté des règles de prescription et des règles de conservation légales des contrats de Services funéraires.

Toute personne dont les données personnelles font l'objet d'un traitement par l'Entreprise dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité le cas échéant, d'effacement de ses données personnelles ou une limitation de leur traitement, du droit d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes et du droit de retirer son consentement à tout moment pour les traitements exclusivement fondés sur le consentement. Enfin, chacun dispose du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle et de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort.

Ces droits peuvent être exercés par courriel à l'adresse suivante : service.qualite@pompesfunebresmarchand.fr ou par courrier : Service Qualité Funéraire – 37, rue Mirabeau – 59420 Mouvaux, sous réserve, le cas échéant, de la justification de l'identité de la personne concernée.