

Conditions Générales de Vente des Services Funéraires

Les Services funéraires, objet des présentes, sont proposées par la société POMPES FUNEBRES JEAN-CLAUDE LEMAITRE, société à responsabilité limitée (SARL) immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lille Métropole, sous le numéro 480 404 094 et dont le siège social est situé 271, rue de Lannoy à Roubaix (59100), représentée par son gérant, 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, à savoir :

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 religieuses, 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 POMPES FUNEBRES JEAN-CLAUDE LEMAITRE 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.

Les Conditions Contractuelles peuvent être modifiées à tout moment par l'Entreprise. Seules sont applicables les Conditions Contractuelles en vigueur à la date de signature du bon de commande par le Client.

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. Les communes peuvent exiger une durée minimale de concession pour la pose d'un caveau qui s'impose tant au Client qu'à l'opérateur funéraire qui devra modifier le devis et/ou le bon de commande déjà établis si nécessaire afin de se conformer à cette exigence.

Article 6. – Paiement

Les Services funéraires sont payables dès l'émission de la facture par l'Entreprise.

Toutefois, l'Entreprise se réserve la possibilité d'exiger, dès l'acceptation de la commande qui est matérialisée par la signature du bon de commande, le règlement immédiat par le Client du montant total TTC dudit bon de commande.

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, marbrier, 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. – Défun

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 sans garantie commerciale supplémentaire. 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 modalités de mise en œuvre des garanties légales, en particulier de la garantie légale de conformité pour les biens, ainsi que la garantie relative aux vices cachés conformément aux dispositions des articles 1641 à 1649 du Code civil, dues par le vendeur.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Article 11. – Dispositif de médiation des litiges de consommation

Conformément aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du Code de la consommation, il est prévu que, pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service qualité (Cf infra article 12), le consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'ANM CONSOMMATION soit par courrier en écrivant au 2 rue de Colmar 94300 Vincennes (en précisant obligatoirement en sus de ses propres coordonnées, son numéro de téléphone et son adresse mail), soit sur le site internet en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante <https://www.anmconso.com>. Pour plus d'informations, vous pouvez contacter l'ANM CONSOMMATION par téléphone au 01 58 64 00 05, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00.

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@pflemaitre.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.

Conformément à l'article L223-2 du Code de la consommation, le client est également informé qu'il dispose du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr).

Article 13. – Informations spécifiques en cas de crémation

Destinations possibles des cendres : Après la crémation, les cendres sont, en totalité :

A - Soit conservées dans une urne cinéraire. L'urne peut être : - Inhumée dans une sépulture située dans un cimetière ou un site cinéraire, OU - Déposée dans une case de columbarium située dans un cimetière ou un site cinéraire, OU - Scellée sur un monument funéraire situé dans un cimetière ou un site cinéraire.

B - Soit dispersées dans un espace aménagé spécialement dans un cimetière ou un site cinéraire.

Dans l'un ou l'autre de ces cas de figure (A ou B), il faut obligatoirement demander l'autorisation à l'autorité responsable du cimetière ou du site cinéraire.

C - Soit dispersées en pleine nature (sauf sur les voies publiques) Dans ce cas, la personne qui procédera à la dispersion des cendres doit obligatoirement en faire la déclaration à la mairie du lieu de naissance de la personne décédée.

Le Client a la possibilité de laisser, temporairement, pendant une durée d'un an maximum après la crémation, l'urne au crématorium (ou dans un lieu de culte), en attendant d'avoir pris une décision sur la destination des cendres. Au terme de ce délai et en l'absence de décision de sa part, les cendres seront dispersées dans l'espace aménagé à cet effet, du cimetière de la commune du lieu de décès ou dans l'espace cinéraire le plus proche.

Devenir des résidus métalliques recueillis à l'issue de la crémation : L'article L.2223-18-1-1 du CGCT prévoit que :
« I. - Sans considération de leur origine, les métaux issus de la crémation ne sont pas assimilés aux cendres du défunt. Ces métaux font l'objet d'une récupération par le gestionnaire du crématorium pour cession, à titre gratuit ou onéreux, en vue du traitement approprié pour chacun d'eux. II. - Le produit éventuel de la cession prévue au I est inscrit en recette de fonctionnement au sein du budget du crématorium où les métaux ont été recueillis. Ce produit éventuel ne peut être destiné qu'aux opérations suivantes : 1° Financer la prise en charge des obsèques des personnes dépourvues de ressources suffisantes, mentionnées à l'article L.2223-27 ; 2° Faire l'objet d'un don à une association d'intérêt général ou à une fondation reconnue d'utilité publique. »