

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POMPES FUNÈBRES

Article 1-Application des Conditions Générales de Ventes - Opposabilité

Les présentes conditions générales de ventes sont systématiquement adressées ou remises à chaque client pour lui permettre de passer commande.

En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client à ces conditions générales de ventes à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus, catalogues, émis par l'entreprise et qui n'ont qu'une valeur indicative.

Article 2 - Commande

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

Un devis écrit, gratuit et détaillé sera remis au client avant toute opération. **Ce devis est valable 2 mois** à compter de la date de sa formulation.

Après acceptation et signature du devis par le client, l'entreprise remet au client un bon de commande. Toute commande devra être faite par écrit et être signée par le client. L'entreprise n'est liée qu'après signature du devis et du bon de commande par les parties. En cas de commande téléphonique émanant d'un professionnel agréé agissant pour le compte de la famille, ou de la famille elle-même si elle est domiciliée à distance ou dans l'impossibilité momentanée de se déplacer, l'acceptation et la signature de la commande avant la dernière phase de la mise en œuvre de celle-ci restent, sauf circonstances exceptionnelles, indispensables à la régularisation du dossier. L'acceptation peut alors se faire par télécopie ou par mail. Par sa signature, le soussigné s'engage à payer sans réserve à l'opérateur les sommes correspondantes.

L'entreprise répondra aux commandes en fonction de leur ordre d'arrivée et dans la mesure de ses disponibilités. Le bénéfice de la commande est personnel au client et ne peut être cédé sans l'accord de l'entreprise.

Article 3- Modification ou Annulation de Commande

Toute modification ou résolution de commande demandée par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant la réalisation des prestations.

Toute annulation de commande dans les 24 heures précédant les obsèques, quelle qu'en soit la cause, donnera lieu à des dommages-intérêts fixés forfaitairement à 10 % du prix convenu, toutes taxes comprises. Si les démarches administratives ou engagements financiers vis-à-vis de tiers ont été entrepris avant l'annulation, le signataire du bon de commande sera toutefois redevable des frais réellement supportés. Dans l'un ou l'autre cas, les sommes ainsi dues seront imputées sur le montant versé à la commande, le surplus éventuel étant payable à la première demande.

Article 4. – Garantie – Responsabilité

Marchandises : 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 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. Toute dégradation anormale des cercueils sera prise en charge par le fabriquant de cercueil.

Objets personnels : Tous objets personnels, en particulier les bijoux, doivent être prélevés sur le corps du défunt avant toute intervention de notre personnel. Aucune réclamation ou réparation ne serait consentie si cette consigne n'était pas respectée. L'entreprise pourra exiger du client la signature d'une décharge listant les objets et bijoux laissés sur le 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.

L'entreprise ne saurait être responsable des dégâts résultant du non-respect des dispositions ci-dessus.

Article 5. – Prix

Les prestations sont fournies conformément au tarif fixé dans le bon de commande signé par le client et par l'entreprise.

Les prix sont établis nets et sans escompte, ni rabais et selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur. Les travaux de cimetière et d'exhumations sont toujours chiffrés sous réserve de fournitures ou travaux supplémentaires non prévisibles à la date d'établissement du devis. Toute utilisation d'un de nos devis estimatifs dans un autre organisme que l'entreprise, quel qu'il soit, n'implique pas la responsabilité et l'obligation de celle-ci. Nos devis ne nous sont opposables que par leur signataire dans les limites des conditions qui y figurent expressément.

Article 6. - Délai – Exécution par la société

HORAIRES: La SARL ANDRIOT respectera les horaires de service fixés avec la famille pour les différentes phases des obsèques. Pour tout retard présumé, indépendant de sa volonté, elle préviendra la famille dans les plus brefs délais par tout moyen à sa disposition qu'elle qu'en soit la cause.

MISE EN BIÈRE: La livraison et la fermeture du cercueil ainsi que la mise en bière ne donnent pas lieu à facturation si elles sont effectuées par le personnel affecté à la levée du corps dans la demi-heure précédant cette opération.

CORBILLARD: Les places assises dans les corbillards sont en principe réservées au personnel de la société nécessaire à l'exécution des convois. Dans le cas où la famille souhaite prendre place dans les corbillards, elle a possibilité de commander un véhicule de suite, à prix modéré.

DOSSIER DE FORMALITÉ APRÈS OBSÈQUES : La SARL ANDRIOT ne saurait être tenue responsable des conséquences dommageables résultant de l'envoi des courriers préparés. Dès l'instant où une personne intervient dans un contrat souscrit par le défunt, que ce soit pour le transférer ou le résilier, cela équivaut à accepter la succession. Ceci est valable pour un contrat d'assurance comme pour un contrat de fourniture (eau, électricité) ou un abonnement quelconque.

Article 6.1 – Exécution par un tiers

L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers générant des débours obligatoires (vacations de police, consulat, personnel communal aux cimetières etc.) ou des débours facultatifs (culte, marbrerie, fret aérien, etc.). En ce qui concerne certains tiers (exemple : marbrier) il peut y avoir un choix à opérer entre divers prestataires de services. La famille peut, à sa convenance, mandater la SARL ANDRIOT pour faire ce choix, ou désigner elle-même le tiers dont elle souhaite l'intervention. Les frais inhérents à ces interventions peuvent donner lieu à facturation conformément à l'avis de la Commission de la Concurrence du 22 mai 1979. Les montants correspondants aux tiers seront facturés dans la rubrique « frais avancés pour le compte de la famille ».

RESPONSABILITE DES TIERS OBLIGATOIRES OU EXPRESSEMENT DÉSIGNÉS PAR LA FAMILLE :

La SARL ANDRIOT ne peut être tenue pour responsable des retards, erreurs ou fautes techniques commis dans leurs tâches par les tiers intervenant à titre obligatoire dans les obsèques ou à la demande des familles. La SARL ANDRIOT, mandatée, se réserve le choix des moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations et fournitures qui lui sont commandées. Toute initiative de la famille dans ce domaine, est à ses risques et périls et ne peut engager la responsabilité de la SARL ANDRIOT. La famille fera son affaire des litiges éventuels, si le recours à des tiers n'est dû qu'à sa propre initiative, sauf à cette dernière d'apporter la preuve que les dits retards, erreurs ou fautes techniques seraient en tout ou partie imputable à une mauvaise transmission des ordres aux intéressés par les agents de la SARL ANDRIOT.

Article 7. – Paiement

Les frais d'obsèques sont payables au comptant dès l'acceptation de la commande. Dès l'obtention du paiement l'entreprise délivre une quittance signée à la demande de la famille.

L'entreprise peut se charger d'obtenir un règlement partiel ou total de la facture par prélèvement sur les comptes financiers de la personne décédée dans les limites admises par les règlements en vigueur. Pour cela il vous sera demandé d'autoriser le prélèvement. Le conseiller funéraire contactera en votre présence, au moment de signer la commande, l'organisme bancaire qui validera ou non le prélèvement et le montant. Si la somme virée n'est pas suffisante, il vous sera demandé de verser le complément. L'accord immédiat de la banque exonérera le Conseiller Funéraire à percevoir un acompte de 30%.

Le paiement des frais 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. Néanmoins, en cas de carence du notaire, la personne ayant signé le bon de commande et le devis des frais d'obsèques conservera l'entière responsabilité du règlement. En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus 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.

En aucun cas une réclamation ne justifie un retard de paiement. Les réclamations ne sont recevables que si elles sont formulées par écrit moins de 15 jours après la date de facturation.

Article 8. – Compétences – contestations - Jurisdiction

En cas de contestation relative à la réalisation des prestations ou à la fourniture de marchandises, le consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. En matière contractuelle, le demandeur peut saisir à son choix, outre la juridiction où il réside, la juridiction du lieu de l'exécution de la prestation de service ou de la livraison effective de la chose. Toute clause attributive de compétence est réputée non écrite.

Toute réclamation du client se fera par courrier auquel l'entreprise répondra. Lorsque le recours visé ci-dessus a été épuisé, c'est-à-dire si la réponse à la réclamation du client ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux mois après le dépôt de sa réclamation, le client-consommateur peut, dans les conditions prévues aux articles L612-1 et suivants du Code de la Consommation, saisir gratuitement, le Médiateur du Commerce Coopératif et Associé, 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 générales de vente : par courrier à l'adresse suivante : Médiateur du Commerce Coopératif et Associé – FCA – 77, rue de Lourmel – 75015 Paris, ou sur le site internet du Médiateur www.mcca-mediation.fr sur lequel se trouvent la Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé et les pièces justificatives à fournir.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Article 9. – Garanties Légales de conformité (article L. 217-4 du 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.

Article 10. - Garantie de défaut de la chose vendue (article 1641 et suivants du Code civil)

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.»

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Article 11. – 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 nos clients font l'objet d'un traitement informatique par notre société qui consistent : à effectuer des opérations relatives à la gestion des relations commerciales, faciliter l'identification des Clients, informer les Clients de toute modification apportée aux produits et services.

Les types de données concernées, les destinataires de ces données sont mentionnés dans le registre de l'entreprise.

Pour les stricts besoins de la gestion des relations commerciales, ces données peuvent être communiquées aux partenaires notamment les organismes assureurs en matière de contrats obsèques.

Ces données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités rappelées ci-dessus.

Toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, 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. 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 dédiée : pfs85@orange.fr ou par courrier à Pompes Funèbres Andriot – 3 rue de Bel Air – Aubigny – 85430 AUBIGNY-LES CLOUZEUX, sous réserve, le cas échéant, de la justification de l'identité de la personne concernée.

Article 12. – Dispositif « Bloctel »

Conformément aux dispositions à l'article L.223-1 du code de la consommation, tout consommateur ne souhaitant pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.