GRENOUILLEAU FRÈRES
Services funéraires

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE FUNÉRAIRES

Article 1 • Application des conditions générales de vente – Opposabilité

Les présentes conditions générales de Services Funéraire (CGV) régissent les relations entre l'Entreprise et le Client, à savoir toute personne physique ayant la capacité de contracter et ayant la qualité pour pourvoir aux funérailles du défunts (Ci-après « le client »).

Les CGV 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 CGV à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus, catalogues, émis par l'Entreprise.

Le fait que l'Entreprise ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Les relations contractuelles entre l'Entreprise et le Client sont réglés par le Code de la Consommation et le Code des Collectivités Territoriales (article 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.

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 selon les mêmes rubriques que la documentation générale, conforme aux articles R2223-25 à R2223-29 du CGCT sera remis au Client avant toute commande. Ce devis est valable un (1) mois. 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 le Client.

Le bénéfice de la commande est personnel au Client et ne peut être cédé sans l'accord de L'Entreprise.

Article 3 • Modification de la commande

Toute modification ou annulation de commande demandée par le Client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant la réalisation des prestations et qu'elle est acceptée par l'Entreprise.

Toute demande de prestations supplémentaires fera l'objet d'un devis, de la signature du bon de commande et d'une facture supplémentaire.

L'Entreprise sera en droit en cas de modification et/ou d'annulation de commande de facturer au Client les démarches et frais d'ores et déjà engagés.

Dans tous les autres cas, à savoir modification et/ou annulation de commande dans des conditions non conformes aux articles précédents, le Client sera redevable de l'intégralité des montants mentionnés sur la commande.

L'Entreprise se réserve le droit de refuser une commande dans le cas où le Client ne serait pas à jour de ses obligations de quelque nature que ce soit et notamment sans que la liste soit exhaustive : défaut de règlement, incident de paiement ou d'éléments d'informations lors d'une précédente commande. Pareil refus, constitue un motif légitime au sens de l'article L122-1 du Code de la consommation et ne saurait constituer un refus de vente.

Article 4 • Garantie – Responsabilité

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 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 résultantes 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 état des connaissances, l'étanchéité des caveaux et cavurnes ne peut être garantie. La présence d'eau et d'humidité dans un caveau ou dans un cavurne ne pourra donc donner lieu ni à la résiliation de la commande ni à une réduction de prix.

La responsabilité de L'Entreprise ne peut en aucun cas être engagée pour une quelconque non-exécution de ses obligations pour tout fait dû, soit du fait du Client, soit du fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat.

La responsabilité de l'Entreprise ne peut être engagée pour non-exécution de ses obligations en cas de force majeure. Doivent être considérés, entre autres, comme cas de force majeure, les catastrophes naturelles, les incendies, les destructions de locaux ou de matériels, les réquisitions de l'autorité publique, les grèves…

En tout état de cause, la responsabilité de l'Entreprise ne pourra être engagée dans les cas suivants, qui sont des évènements extérieurs à l'Entreprise :

- Détérioration des supports, sols, murs, etc…
- Absence d'entretien,
- Usage abusif ou anormal,
- Défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou le vieillissement naturel (rouille, tâche et veine naturelle)
- Défauts et détériorations provoqués par un évènement extérieur (entretien défectueux, utilisation de produits détergents ou non adaptés, intervention d'un tiers, modification des sols et sous-sols résultant d'évènements climatiques…)
- Modification du produit non prévue ni spécifiée par l'Entreprise.

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 retiré avant la mise en bière. 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. L'Entreprise exige préalablement à toute opération de crémation la signature par le 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.

En cas d'inhumation dans une concession, le Client déclare et garantie 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.

En cas de crémation, 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 responsable des dégâts résultants du non-respect des dispositions ci-dessus.

Il est rappelé que le Client bénéficie de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L.211-4 à L.211-13 du code de la consommation et de celle des défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil. Ces textes sont rappelés en annexe aux présentes Conditions Générales.

L'Entreprise n'est pas tenue des vices apparents dont le Client ne pouvait en ignorer l'existence.

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 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.

Les prix, avant signature du bon de commande, peuvent être modifiés à tout moment et sans préavis notamment en fonction des variations monétaires, d'une modification du taux de TVA et d'une modification des prix des fournisseurs et afin d'être en conformité sur la législation applicable en matière de prix. En tout état de cause, les prix sont consultables dans la documentation générale consultable par les Clients.

Les prix s'entendent nets, sans escompte, toutes taxes compris (incluant la TVA), et en euros.

Article 6 • Paiement

Les frais des 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. Conformément à l'article L312-1-4 du Code monétaire et financier, la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles du défunt peut obtenir, sur présentation de la facture des obsèques, le débit sur les comptes de paiement du défunt, dans la limite du solde créditeur de ces comptes, des sommes nécessaires au paiement de tout ou partie des frais funéraires, auprès des banques teneuses des dits comptes, dans la limite d'un montant fixé par arrêté du ministre chargé de l'économie, égal à ce jour à 5 000 euros.

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 montant et délais. 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. Toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture entraîne conformément à la loi et de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire l'application d'une pénalité de retard égale au taux d'intérêt légal appliqué sur les sommes restant dues. De plus et à titre de clause pénale sera appliquée une pénalité égale à 5%, appliquée sur les sommes restant dues. Ces pénalités seront exigibles sur simple demande de l'Entreprise.

Le Client devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels, dans les conditions de l'article L111-8 du Code des procédures civiles d'exécution.

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.

Article 7 • Exécution par un tiers

L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers (marbrier, culte, personnel communal aux cimetières, etc…)

En ce qui concerne certains tiers (exemple : marbrier) il peut y avoir un choix à opérer entre divers prestataires de service. Le Client peut, à sa convenance, mandater l'Entreprise pour faire ce choix, ou désigner elle-même le tiers dont elle souhaite l'intervention. L'Entreprise ne peut être tenue pour responsable des retards, erreurs ou fautes techniques commis dans leurs tâches par les tiers intervenant dans les obsèques.

Article 8 • Délais

Les livraisons ne sont opérées qu'en fonction des disponibilités et dans l'ordre d'arrivée des commandes.

Les délais de livraison sont indiqués aussi exactement que possible sur le bon de commande mais sont en fonction du nombre des décès ainsi que des possibilités d'approvisionnement. L'Entreprise tiendra naturellement informée le Client de tout retard de livraison.

En cas de manquement de l'Entreprise à son obligation de livraison à la date convenue, le Client peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, l'Entreprise d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par l'Entreprise de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que l'Entreprise ne se soit exécutée entre-temps.

En cas de résolution du contrat dans les conditions énoncées ci-dessus, l'Entreprise remboursera le Client de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

En toute hypothèse, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si le Client est à jour de ses obligations envers l'Entreprise, quelle qu'en soit la cause.

Article 9 • Réception

Les réclamations sur les vices apparents du produit livré au produit commandé, doivent être formulées par écrit dans les huit (8) jours de la livraison.

Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des vices apparents ou anomalies constatés. Il devra laisser à l'Entreprise ou tout tiers désigné par elle, toute facilité pour procéder à la constatation de ces vices et pour y porter remède.

Article 10 • Transfert de propriété

Les monuments, fournitures et articles funéraires et tout autre produit commandé demeurent la propriété de l'Entreprise jusqu'au complet paiement de leur prix en principal et accessoires, les risques passant à la charge du Client dès la livraison. En cas de défaut de paiement à l'échéance, l'Entreprise reprendra possession des produits dont il est resté propriétaire et pourra, à son gré, résoudre le contrat par simple lettre recommandée adressée au Client.

Les risques sont à la charge du client dès la livraison des produits, dans les conditions du contrat nonobstant la réserve de propriété.

Le Client s'engage à assurer les produits au profit de qui il appartiendra, contre tous les risques qu'elles peuvent courir ou occasionner dès leur livraison.

La restitution des produits impayés sera due par le Client défaillant à ses frais et risques, sur mise en demeure de l'Entreprise par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans le cas où l'Entreprise devrait revendiquer les produits, elle sera dispensée de restituer les acomptes reçus sur le prix dès lors qu'ils peuvent compenser avec les dommages et intérêts dus par le Clients (pour frais de restitution ou de remise en état).

Article 11 • Droit de rétractation exclusivement pour les commandes hors établissement et/ou les commandes à distance

11.1 • Définition :

Est considéré comme une vente hors établissement tout contrat conclu entre l'Entreprise et un Client :

- Dans un lieu qui n'est pas celui où l'Entreprise exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur
- Ou dans le lieu où l'Entreprise exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément, présentes.

Est considéré comme un « Contrat à distance » tout contrat conclu entre l'Entreprise et un Client, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance (téléphone, télécopie – internet) jusqu'à la conclusion du contrat.

11.2 • Modalités du droit de rétractation :

En cas de vente hors établissement ou vente à distance, vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours.

Le délai de rétraction expire quatorze (14) jours après le jour :

- S'il s'agit d'un contrat de service de la conclusion du contrat
- S'il s'agit d'un contrat de vente, où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.
- S'il s'agit d'un contrat portant sur plusieurs biens commandés par le consommateur au moyen d'une seule commande et si ces biens sont livrés séparément, où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien.
- S'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison d'un bien en plusieurs lots ou pièces, où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. (Par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

11.3 • Exclusion au droit de rétractation

Il est rappelé que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

Compte tenu de la spécificité des activités de l'Entreprise et de la réglementation funéraire, les services doivent être exécutés dans des délais très courts, inférieurs au droit de rétractation, le client s'engage dès lors à signer sur le bon de commande son souhait de commencer l'exécution de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation et sa renonciation à l'exercice de ce droit.

S'agissant des articles funéraires, ceux-ci étant confectionnés selon les spécifications du Client et/ou nettement personnalisés, aucun droit de rétractation ne sera possible pour ces derniers.

11.4 Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les, frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Si vous avez demandé de commencer les travaux pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Article 12 • Attribution de juridiction

En cas de litige, le Client est informé de la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

A défaut de recours à la procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges dans un délai de quinze (15) jours, chacune des parties pourra saisir la juridiction judiciaire compétente.

Article 13 – Mise en place du Médiateur de la consommation des professions funéraires

Coordonnées du Médiateur de la consommation des professions funéraires :

ANM Consommation

25, allée Rose Dieng-Kuntz Immeuble REGUS

75019 PARIS

Site internet : https://anm-conso.com/

Adresse courriel : contact@anmconso.com

Signature le .. /.. / …. :