CONDITIONS GENERALES DE VENTE POMPES FUNEBRES ET MARBRERIE

Article 1 : Champ d'application – Les présentes conditions générales de ventes sont obligatoirement remises ou adressées à tout acheteur aux fins de passer commande, laquelle implique adhésion pleine et entière et sans réserve aux dites conditions, à l'exclusion de tous autres documents remis par le vendeur, ceux-ci ne pouvant avoir qu'une valeur indicative. Le présent bon de commande a un caractère ferme et définitif. Tout versement effectué par le client a expressément caractère d'acompte.

Article 2 : Dispositions juridiques applicables – Les relations « commerciales » entre les familles et particuliers, d'une part, et les opérateurs funéraires, d'autre part, sont assujetties aux dispositions du code de la consommation ainsi qu'à la législation et la réglementation funéraire. A ce titre, les opérateurs funéraires s'engagent à informer et conseiller les familles dans le plus strict respect de la réglementation en vigueur, ainsi que dans les règles de déontologie professionnelle de façon à préserver les intérêts moraux et financiers des familles endeuillées.

Article 3 Désignation et tarification des fournitures et prestations funéraires - Les fournitures et prestations funéraires font l'objet d'une désignation et d'une tarification conforme à la réglementation. Ce, distinguant : d'une part les prestations et fournitures, d'autre part, les sommes perçues par l'opérateur pour des prestations et fournitures assurées par lui, des sommes perçues pour le compte de tiers.
Toutefois, certaines prestations et fournitures peuvent être classées, soit dans la catégorie obligatoire, soit dans la catégorie facultative en fonction des causes, circonstances du décès, ou choix opérés par les familles.

Article 4 – Tarifs - Les prestations et fournitures funéraires font l'objet d'une désignation et d'une tarification consignées dans un document intitulé « Documentation générale ». Celle-ci est en libre consultation au sein de nos agences.

Article 5 – Devis – Les commandes sont précédées d'un devis définissant les prestations et fournitures funéraires conformément aux prescriptions applicables en la matière et selon la désignation et la tarification telles que figurant aux « tarifs » de l'entreprise. Le devis est écrit, daté et chiffré toutes taxes comprises, ce devis est remis gratuitement aux familles. L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers obligatoires (administration diverses, police) soit facultative (culte…). En ce qui concerne les tiers facultatifs, il peut y avoir un choix à opérer entre divers prestataires de services. La famille peut, à sa convenance, mandater l'entreprise pour faire ce choix, ou désigner elle-même le tiers dont elle souhaite l'intervention. Les frais afférents à ces interventions de tiers, répercutés au centime d'euro près dans la rubrique « tiers » de votre commande, peuvent donner lieu à facturation d'honoraires de mandat, conformément à l'avis de la commission de la concurrence du 22 mai 1979.
Certaines prestations (les services d'aide après obsèques, les avis d'obsèques dans la presse) ne pouvant être chiffrée précisément lors de l'établissement du devis un tarif approximatif pourra être noté dans l'attente du tarif définitif

Article 6 : Le bon de commande – Le bon de commande doit être conforme au devis à l'exception des prestations, fournitures assurées par les tiers et vacations dont les montants n'auraient pas pu être déterminés lors de l'établissement du devis. Au quel cas, l'opérateur devra provisionner lors de l'établissement du devis des sommes correspondant à la moyenne des coûts applicables, ces rubriques seront régularisées : soit, lors de l'établissement du bon de commande, soit lors de l'établissement de la facture. Les commandes doivent faire l'objet d'un bon de commande signé de l'acheteur et accepté par la société. Par la signature du bon de commande, la personne signataire charge l'opérateur funéraire désigné d'exécuter les fournitures et prestations définies par le bon de commande. Le soussigné s'engage sans réserve à payer l'opérateur les sommes correspondant aux fournitures et prestations assurées dans le cadre dudit bon de commande.

Article 7 : Modification et résiliation – En cas de modification substantielle de la commande, un nouveau dossier devra être établi, de sorte que le devis et le bon de commande soient, en matière de désignation et tarification des fournitures et prestations, conforme à la réalité. Le nouveau dossier annulera purement et simplement le précédent. Si les motifs de modification ou de résiliation de la commande ne sont pas légitimement et légalement fondés, l'opérateur sera en droit de refuser la modification ou la résiliation. Si à la suite d'un bon de commande, des achats, des travaux, prestations ou fournitures ont été engagés par l'opérateur avant annulation, l'acheteur restera redevable des frais réellement supportés par la société.

Article 8 : Fournitures et prestations funéraires : - Les fournitures et prestations funéraires sont mises en œuvre conformément aux dispositions conjointement établies par la personne qui pourvoie aux obsèques, l'opérateur mandaté ainsi que les différents intervenants et tiers ; chacun concourt pour sa part et sous entière responsabilité au bon déroulement des prestations obsèques. L'opérateur funéraire mandaté par la personne qui pourvoit aux obsèques du défunt ne peut être tenu responsable des retards, erreurs ou fautes techniques commis ou générés dans l'exécution de leurs tâches par les tiers ou intervenants dans les obsèques, sauf pour le requérant à apporter la preuve que les dits retard (s), erreurs (s), ou faute (s) technique (s) seraient en toute ou partie imputable à l'opérateur.

Article 8 – Prix - Les prix appliqués sont ceux en vigueur au jour du devis et/ou de la commande et sont garantis pendant trente jours à compter de leur formulation. Les prix sont établis nets sans rabais et sans escompte, selon les dispositions légales et règlementaires en vigueur.

Article 9 – Caution ***– Un chèque de garantie, provenant du compte d'une personne vivante ou de la personne ayant pouvoir aux funérailles, de la totalité sera demandé et versé au dossier quelle que soit la prestation. En cas de non règlement des obsèques, le chèque pourra être encaissé***

Article 10 – Conditions de paiement – Règlement à réception de la facture. Dans le cas de prélèvement sur le compte du défunt, si le montant de la facture dépasse la somme prélevée, un relevé de la somme restant due sera adressée à la personne ayant signé le bon de commande. Règlement du solde à réception du relevé. ***Les règlements par notaires ne sont pas acceptés . Les règlements par mutuelle ou tout autre organisme tiers sont acceptés sous réserve et avec une avance au moins égale aux frais avancés pour le compte de la famille.***

Article 11 – Garanties – La garantie de nos marchandises est celle de nos fabricants. Elle est limitée, au choix de la société, soit au remplacement des produits reconnus défectueux, soit au remboursement de leur valeur sans indemnités ni dommages et intérêts. La garantie cesse de plein droit si l'acheteur a entrepris de sa propre initiative des travaux de remise en état ou modification. La garantie ne jouera pas pour les vices apparents dont l'acquéreur devra se prévaloir dans un délai de huitaine, au plus tard, à compter de la livraison. Les granits veinés sont des granits avec des différences de dessins et de couleurs parfois importantes. N'est donc pas garantie la concordance des teintes des différentes pièces composant le monument : les différences de teintes, la rouille, les veines, les taches dites « crapaud » ne peuvent donc donner lieu à la résiliation du marché, au refus de la marchandise ou à la réduction du prix : le granit est une pierre naturelle.

Article 12 : Clause de réserve de propriété – Les marchandises et produits, objets du présent contrat, sont vendus avec une clause subordonnant expressément le transfert de leur propriété au paiement effectif et intégral du prix principal et accessoires et interdisant la revente ou la transformation jusqu'au paiement complet. Les risques de perte ou détérioration des biens ainsi que les risques de dommages qu'ils pourraient occasionner, sont transférés à l'acheteur, dès la livraison. En cas de non paiement, la société se réserve le droit de procéder à la reprise des marchandises et produits impayés et notamment à l'enlèvement du monument funéraire posé, après simple mise en demeure du débiteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Article 13 : Compétences – contestation – Toute contestation, qu'elle qu'en soit la causse, relative à la présente vente, même en cas de recours en garantie ou de pluralité de défendeur, serait de la compétence exclusive du tribunal dans le ressort du lieu de la facturation.
Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, 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 client, 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** votre numéro de téléphone et votre adresse mail) soit par sur notre site en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante https://www.anm-conso.com. Pour plus d'informations, veuillez nous contacter par téléphone 01 58 64 00 05, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00