

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES FUNERAIRES

Préambule

La société POMPES FUNEBRES LE LACYDON, Société par Actions Simplifiée, au capital de 5.000 Euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Marseille sous le numéro d'identification RCS MARSEILLE 819 203 928, dont le siège social est situé 378 rue Saint-Pierre, 13005 MARSEILLE, TVA intra-communautaire n° FR 08819193928, exerce une activité de pompes funèbres au travers de l'organisation de services funéraires et de services de marbrerie funéraire.

Article 1 • Application des conditions générales de vente – Opposabilité

Les ventes de la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON sont exclusivement régies par les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus, catalogues émanant de la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON qui n'ont qu'une valeur indicative. Les CGV constituent avec le Devis et le Bon de commande (tels que définis ci-après) le contrat (ci-après le « Contrat »). Les CGV sont systématiquement adressées ou remises à toute personne physique qui agit à des fins personnelles, indépendamment de toute activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (ci-après le « Client ») pour lui permettre de passer commande. En conséquence, le fait de passer commande auprès de la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux CGV et aux conditions tarifaires en vigueur au jour de l'acceptation du Devis par le Client. Le fait que la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites conditions.

Article 2 • Commande

2.1. La documentation générale est à la disposition du Client dans les locaux de la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON conformément aux dispositions légales et réglementaires. Toute commande est passée directement dans les locaux de la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON ou par téléphone ou par courriel. La société POMPES FUNEBRES LE LACYDON adresse au Client un devis écrit, gratuit et détaillé valable 1 mois (ci-après le « Devis »). Ce Devis précise les produits (ci-après les « Produits ») et les prestations commandées (ci-après les « Prestations »), le prix HT et TTC. Conformément aux dispositions prévues par le Règlement National des Pompes Funèbres, les Prestations obligatoires apparaissent de façon distincte sur le Devis. Certaines prestations sont également rendues obligatoires par la législation. Après acceptation et signature du Devis par le Client, la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON remet au Client un bon de commande. La société POMPES FUNEBRES LE LACYDON n'est liée qu'après signature du Devis et du bon de commande qui rendent la commande ferme et définitive. Le bénéfice de la commande est personnel au Client et ne peut être cédé sans l'accord de la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON. Il ne pourra être exigé aucun commencement d'exécution à une commande non acceptée et signée. En cas de commande téléphonique émanant d'un professionnel agréé agissant pour le compte de la famille, l'acceptation ou la signature de la commande devront se faire par écrit et au besoin par télécopie. Si cette commande téléphonique émane de la famille elle-même domiciliée à distance dans l'impossibilité momentanée de se déplacer, elle devra de la même façon se faire par écrit et au besoin par télécopie. Dans tous les cas, la commande sera signée par le Client. Cette régularisation, sauf circonstances exceptionnelles, reste indispensable.

2.2. La société POMPES FUNEBRES LE LACYDON se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute Commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une Commande antérieure ou lorsque le paiement de la commande ne serait pas validé et ce sans que le Client ne puisse réclamer de dommages-intérêts.

2.3. La société POMPES FUNEBRES LE LACYDON s'engage à honorer les Commandes reçues uniquement dans la limite des stocks disponibles des produits. En conséquence, la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON ne garantit en aucun cas le maintien des Produits à la vente pendant une période donnée et décline toute responsabilité du fait d'un Produit rendu non-disponible, à titre provisoire ou définitif. A défaut de disponibilité d'un Produit commandé, la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON s'engage à fournir au Client, dans la mesure du possible, un produit équivalent. Si le remplacement s'avère impossible, la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON en informe le Client dans les meilleurs délais.

Article 3 • Modification de la commande

Toute modification de commande demandée par le Client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant la réalisation des Prestations. En cas de modification substantielle de la commande, une nouvelle commande devra être établie. Par ailleurs, le prix de certaines opérations (telles que l'inhumation), sont estimées par la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON conformément aux informations qui lui sont données par le Client ou la famille. Dès lors, toute prestation supplémentaire effectuée par la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON en raison d'un défaut ou d'une mauvaise information qui lui aurait été transmise, donnera lieu à facturation.

Article 4 • Exécution par un tiers

Les Prestations exigent, 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 la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON pour faire ce choix ou désigner lui-même le tiers dont il souhaite l'intervention et s'engage à régler. La société POMPES FUNEBRES LE LACYDON ne peut être tenue pour responsable des retards, erreurs ou fautes techniques commis dans leurs tâches par les tiers intervenant dans les obsèques, conformément aux dispositions de l'article 9.

Article 5 • Prix

Les Produits et Prestations sont vendus aux tarifs en vigueur indiqués sur le bon de commande signé par le Client. Les prix s'entendent en Euros toutes taxes comprises. Tout changement du taux de TVA applicable sera répercuté sur les prix des Produits et Prestations. La société POMPES FUNEBRES LE LACYDON se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les Produits et Prestations seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la signature du Devis et du bon de commande par le Client.

Article 6 • Conditions de paiement

Les frais d'obsèques sont payables au comptant le jour de l'acceptation de la commande. Dès l'obtention du paiement, la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON délivre une quittance signée à la demande de la famille. La société POMPES FUNEBRES LE LACYDON 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. Le paiement des frais ne peut être envisagé par notaire, sauf si celui-ci fournit à la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON, 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 Devis et le bon de commande des frais d'obsèques conservera l'entière responsabilité du règlement.

Toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture entraîne l'application de pénalités de retard calculées correspondant à 10% du montant TTC de la Commande exigible sans mise en demeure préalable de la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON. Le Client devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels. En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus sans l'accord écrit et préalable de la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON. 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. Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Article 7 • Droit de rétractation

7.1. Principe. Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose, dans le cadre de l'achat d'un Service effectué à distance ou hors établissement, d'un délai de 14 (quatorze) jours calendaires à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts.

7.2. Modalités. Pour exercer son droit de rétractation, le Client informe par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON de sa décision de se rétracter soit en adressant le formulaire type de rétractation en Annexe 1 des présentes CGV, soit en adressant toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter et ce avant l'expiration du délai de

14 (quatorze) jours susmentionné. Toute demande de rétractation effectuée par le Client en dehors du délai de 14 (quatorze) jours susvisé ne sera pas étudiée, conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la consommation. La société POMPES FUNEBRES LE LACYDON s'engage à rembourser le Client dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours suivant la notification par le Client de la rétractation. Ce remboursement s'effectue via le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la Commande.

7.3. Exceptions. Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut, notamment, être exercé notamment pour les contrats :
« 1° 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 ; (...)
3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ; »
Le Client reconnaît que le droit de rétractation ne saurait s'appliquer dès lors que les Prestations ont été pleinement ou partiellement exécutées avant la fin du délai de rétractation.

Article 8 • Défaut de conformité et vices cachés - Garanties

8.1. La société POMPES FUNEBRES LE LACYDON s'engage à livrer au Client un Produit et une Prestation conforme à sa Commande et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance ainsi que des vices cachés. Tous les Produits sont ainsi soumis aux garanties légales de conformité (L.217-4 du Code de la consommation) et des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil). Les dispositions légales sont reproduites ci-après :

- L'article L217-4 du Code de la consommation dispose que « *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* ».
- L'article L.217-5 du Code de la consommation dispose que « *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* ».
- L'article L.217-7 du Code de la consommation dispose que « *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.* ».

- L'article L.217-12 du Code de la consommation dispose que « *L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien* ».
- L'article L.217-16 du Code de la consommation dispose que « *Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention* ».
- L'article 1641 du Code civil dispose que « *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* ».
- L'article 1648 du Code civil dispose que « *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* ».

Le Client est invité à se manifester avant l'expiration du délai correspondant s'il constate un vice caché ou un défaut de conformité. Par ailleurs, le Client ne peut contester la conformité ou invoquer un vice caché s'agissant d'un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. En cas de non-conformité du ou des Produits livrés, dûment constatée par la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON dans les conditions prévues aux présentes, la seule responsabilité de la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON est strictement limitée, au choix du Client, au remplacement des Produits non-conformes ou au remboursement du Client sauf à ce que le choix du Client engendre pour la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON un coût manifestement disproportionné compte tenu de la valeur du produit ou de l'importance du défaut. Les garanties susvisées ne s'appliqueront pas lorsque que le Client aura, directement ou indirectement, effectué des travaux portant sur les Produits ou en cas de vices apparents dont le Client ne se serait pas prévalu dans un délai de 8 jours ouvrés à compter de la livraison du Produit.

8.2. Les Produits peuvent être soumis à une garantie fournie par fabricant. Il appartient au Client de s'adresser directement au fabricant pour connaître les modalités de prise en charge.

Article 9 • Exonération de responsabilité

9.1. Les Produits sont élaborés conformément aux dispositions légales et réglementaires qui imposent dans certains cas des matières biodégradables.

L'état des Produits est susceptible de subir des modifications et dégradations liées notamment à l'état du sous-sol (tous types de sépulture) ou l'environnement. La dégradation sera en fonction de la qualité du Produit, du choix d'ensevelissement et de l'état du sous-sol. En conséquence, la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON ne peut garantir les Produits après leur inhumation provisoire ou définitive contre lesdites altérations peu important le délai écoulé. En tout état de cause la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON n'engage pas sa responsabilité en cas de dégradation normale et progressive du Produit.

9.2. Les Produits sont en pierre, en granit ou en marbre qui sont des matériaux naturels. A ce titre, les couleurs, sur un même produit, peuvent varier et peuvent par ailleurs différer des éventuels échantillons qui auront pu être proposés au Client et peuvent évoluer dans le temps, ce que ce dernier reconnaît et accepte expressément. Ces différences et/ou évolutions ne sauraient donner lieu à une quelconque réduction de prix ou renoncement à la commande au bénéfice du Client.

9.3. La société POMPES FUNEBRES LE LACYDON pourra exiger du Client la signature d'une décharge listant la liste des objets et bijoux laissés sur le défunt. En cas de perte ou de vol, la responsabilité de la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON ne peut en aucun cas être engagée.

9.4. La société POMPES FUNEBRES LE LACYDON 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 la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON à procéder à l'extraction. La société POMPES FUNEBRES LE LACYDON ne saurait être responsable des dégâts résultant du non-respect des dispositions ci-dessus.

9.5. La société POMPES FUNEBRES LE LACYDON ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des inexactitudes données par la famille ou la mairie sur les coordonnées des concessions qui générerait un retard ou un défaut d'exécution des Prestations par la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON.

9.6. La société POMPES FUNEBRES LE LACYDON ne saurait engager sa responsabilité pour un défaut d'exécution ou une mauvaise exécution des tiers directement saisis par le Client pour l'exécution du Service.

9.7. La société POMPES FUNEBRES LE LACYDON ne saurait engager sa responsabilité dans l'hypothèse d'un empêchement ou de conséquences préjudiciables au Client résultant d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles visées à l'article 11.

Article 10 • Clause de réserve de propriété

La SOCIETE POMPES FUNEBRES LE LACYDON EST PROPRIETAIRE DES PRODUITS LIVRES AU CLIENT JUSQU'AU PAIEMENT INTEGRAL DU PRIX Y AFFERANT. En conséquence, le Client s'engage, jusqu'à complet paiement du prix, à peine de revendication immédiate

ou de suspension de la livraison par la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON, à ne pas transformer ni incorporer lesdits Produits, ni à les revendre ou les mettre en gage et à apporter à la conservation des Produits tous les soins nécessaires et ce, dès leur mise à disposition. A défaut de paiement à l'échéance, la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON se

réserve par ailleurs le droit de revendiquer les Produits livrés objets des factures impayées, ces derniers étant expressément soumis à la présente clause de réserve de propriété.

Article 11 • Force majeure - Circonstances exceptionnelles

11.1. La responsabilité de la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON ne peut être engagée si l'exécution du Contrat est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure tel que défini par les dispositions légales et la jurisprudence. Dans ce cas, le Contrat sera suspendu à la suite de l'envoi d'une lettre recommandée adressée par la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON au Client mentionnant l'événement de force majeure l'empêchant de s'exécuter. Au-delà d'un délai de 30 (trente) jours calendaires d'interruption pour tout cas de force majeure, chaque partie peut résilier de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre partie, sans indemnité. En revanche, si dans l'intervalle, la cause de la suspension du Contrat a disparu, les Parties s'engagent à honorer leurs engagements contractuels dans les plus brefs délais.

11.2. Outre les dispositions prévues à l'article 11.1., la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON peut demander au Client la suspension automatique et de plein droit de l'exécution de la commande en cas de pandémie y compris lorsque ladite pandémie est en cours et qui, directement ou indirectement au travers des décisions imposées par les pouvoirs publics, empêche ou rend plus onéreuse l'exécution de tout ou partie de la commande. Les Parties peuvent, dans cette hypothèse, convenir de modifier les conditions d'exécution du Contrat afin de les rendre plus compatibles avec la nouvelle situation. Si cette dernière devait perdurer au-delà d'un délai de 60 (soixante) jours sans qu'aucun accord permettant d'envisager la reprise de l'exécution de la commande ne soit intervenu, chacune des Parties pourra résilier le Contrat par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception avec effet immédiat.

Article 12 • Données personnelles

12.1. La société POMPES FUNEBRES LE LACYDON est soucieuse du respect des dispositions légales et réglementaires en matière de vie privée et de protection des informations personnelles. Les données personnelles collectées ne sont utilisées que pour le traitement de la Commande, pour l'envoi d'un questionnaire qualité à l'issue de la prestation. Le Client est également susceptible de recevoir un courriel lié à l'Association « Sourire à la vie », partenaire de la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON. L'ensemble des informations concernant les Clients est destiné à la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON aux fins de création d'un fichier de clients. Lesdites données sont conservées par la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON pour une durée de 5 ans à compter de la dernière commande, durée raisonnable au regard de la finalité indiquée ci-avant. Ces données sont conservées dans des conditions sécurisées, selon les moyens actuels de la technique, dans le respect des dispositions de la loi « Informatique et Libertés ». Elles peuvent être transmises à tout prestataire qui pourrait assurer la gestion, l'exécution, le traitement, le paiement de la Commande.

12.2. Conformément au Règlement européen sur la protection des données dit « RGPD » et à la loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements des données à caractère personnel, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de modification, de portabilité, de rectification ou de suppression de ses données et peut également donner ses directives quant au sort de ces données après son décès. Conformément à la réglementation en vigueur, cette demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du Client. Le Client pourra consulter et modifier ses données de la façon suivante par courrier au siège de la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON. Au surplus, conformément aux dispositions de l'article L.223-2 du Code de la consommation, le Client est informé qu'il dispose du droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

13. Dispositions diverses

Le défaut d'exercice, l'exercice partiel ou le retard apporté dans l'exercice des droits prévus par les CGV ne constitue en aucun cas une renonciation à l'exercice de ses droits par la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON, ni une renonciation à aucun autre droit. Toute renonciation ou modification des CGV ne sera effective que si elle est prévue dans un document écrit. Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGV est réputée nulle, elle sera réputée non-écrite mais les autres dispositions garderont leur force et leur portée, à moins que les parties considèrent de bonne foi cette disposition comme essentielle.

14. Résolution amiable du litige

14.1. En cas de litige, le Client doit contacter la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON par courrier recommandé à l'adresse de son siège social. La société POMPES FUNEBRES LE LACYDON accuse réception, sans délai, de la contestation du Client par email.

14.2. En l'absence de résolution du différend dans les 3 mois qui suivent la réclamation adressée à la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON, le Client peut recourir au service de médiation du Médiateur de la consommation des professions funéraires qui recherchera gratuitement un règlement à l'amiable dont les coordonnées sont les suivantes : 14, rue des Fossés Saint-Marcel - 75 005 Paris et mediateurconso-servicesfuneraires.fr.

15. DROIT APPLICABLE ET DIFFÉRENDS

15.1. Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

15.2. Toute contestation qui pourrait s'élever entre les parties relative à l'interprétation et/ou à l'exécution et/ou à la cessation du Contrat sera soumise au tribunal compétent. Le tribunal compétent sera celui du lieu du domicile du défendeur ou, au choix du demandeur consommateur, du lieu de livraison effective du Produit ou de la réalisation du Service.

Date :

Signature :

ANNEXE – FORMULAIRE DE RETRACTATION

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait se rétracter dans les conditions visées à l'article 7 des CGV, le présent formulaire est à retourner dûment complété et signé à la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON par voie postale.

Nom :
Prénom :
Adresse e-mail :
Adresse postale :
Numéro de téléphone :
Date de la commande :
Numéro de la commande :
Message :

(Ce champ est optionnel. Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif. Vous pouvez néanmoins aider la société POMPES FUNEBRES LE LACYDON à améliorer la qualité de ses Services en indiquant les raisons de votre rétractation ou toute autre information que vous jugerez utile)

Date : Signature :