

CGV – POMPES FUNÈBRES & MARBRERIE

Version en vigueur au 1/1/2026

SOMMAIRE

SOMMAIRE	1
TITRE I – PROCESSUS CONTRACTUEL : INFORMATION, DEVIS, COMMANDE	1
Article 1 – Information précontractuelle et documents obligatoires	1
Article 2 – Devis réglementaire	2
Article 3 – Commande et signature du bon de commande	3
Article 4 – Modifications en cours de prestation et avenants	3
TITRE II – NATURE DES PRESTATIONS	5
Article 5 – Prestations funéraires obligatoires	5
Article 6 – Prestations funéraires non obligatoires	5
Article 7 – Prestations rendues nécessaires par les circonstances	6
Article 8 – Prestations de marbrerie funéraire	7
TITRE III – CONDITIONS FINANCIÈRES	8
Article 9 – Prix, TVA et frais non soumis à TVA	8
Article 10 – Frais avancés (débours)	9
Article 11 – Acompte, paiement et facturation	10
TITRE IV – EXÉCUTION DES PRESTATIONS	11
Article 12 – Délais d'exécution et contraintes légales	11
Article 13 – Sous-traitance	12
Article 14 – Obligations du Client	13
TITRE V – CONDITIONS SPÉCIFIQUES EN CAS DE CRÉMATION	14
Article 15 – Conditions techniques propres à la crémation	14
Article 16 – Métaux issus de la crémation	15
Article 17 – Destination des cendres	16
TITRE VI – RESPONSABILITÉ, GARANTIES & RÉGLEMENTATION	17
Article 18 – Responsabilité du prestataire	17
Article 19 – Garanties légales	18
Article 20 – Force majeure	21
TITRE VII – PROTECTION DES DONNÉES	22
Article 21 – Données personnelles	22
TITRE VIII – RÈGLEMENT DES LITIGES	22
Article 22 – Réclamations	22
Article 23 – Médiation de la consommation	23
Article 24 – Droit applicable et juridiction compétente	24
TITRE IX – DISPOSITIONS DIVERSES	24
Article 25 – Dispositions diverses	24

TITRE I – PROCESSUS CONTRACTUEL : INFORMATION, DEVIS, COMMANDE

Article 1 – Information précontractuelle et documents obligatoires

1.1. Documentation générale et information sur les prix

Conformément à l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires, l'Entreprise met à la disposition du Client, de manière permanente et gratuite :

- une documentation générale présentant l'ensemble des prestations proposées, leurs caractéristiques essentielles et leurs prix TTC ;
- les conditions de vente des articles funéraires ;
- l'affichage détaillé des tarifs, incluant notamment le prix des cercueils, des urnes, des capitons et des prestations d'organisation ;
- l'étiquetage individuel des cercueils et accessoires exposés.

Le Client peut consulter cette documentation en agence et en obtenir un exemplaire sur simple demande.

1.2. Information sur les obligations légales et les délais réglementaires

Le Client est informé que l'organisation des obsèques est soumise à des obligations légales strictes, notamment celles prévues par le CGCT, relatives :

- aux démarches administratives préalables (déclaration de décès, autorisations municipales ou préfectorales) ;
- aux conditions sanitaires de prise en charge du défunt ;

- aux délais légaux d'inhumation ou de crémation ;
- aux règles applicables au transport du défunt, avant et après mise en bière.

L'Entreprise présente au Client ces obligations de manière claire, y compris les situations pouvant rendre certaines prestations nécessaires au regard de la réglementation (ex. cercueil hermétique, housse mortuaire, matériel spécifique).

1.3. Identification du défunt et qualité pour pourvoir aux funérailles

Avant toute élaboration de devis, le Client doit fournir les informations nécessaires à l'organisation des obsèques, notamment :

- l'identité du défunt ;
- sa situation familiale ;
- les directives éventuelles du défunt (testament, volonté écrite, contrat obsèques, clauses particulières) ;
- la qualité du Client pour pourvoir aux funérailles.

Il peut être demandé au Client la production de documents justificatifs.

1.4. Vérification de l'existence éventuelle d'un contrat obsèques

Afin d'éviter toute double facturation ou contradiction avec les souhaits du défunt, le Client est informé de la possibilité de vérifier l'existence d'un éventuel contrat obsèques ou d'une assurance dédiée via le service de recherche de l'AGIRA. L'Entreprise peut accompagner le Client dans cette démarche, sans pouvoir agir en ses lieux et places.

1.5. Devis réglementaire et information précontractuelle

Conformément à l'arrêté du 23 août 2010 modifié par l'arrêté du 11 février 2025, le Client reçoit, préalablement à toute commande, un **devis normalisé** présentant de manière exhaustive et transparente :

- la distinction entre prestations obligatoires, prestations non obligatoires et prestations rendues nécessaires par les circonstances ;
- le détail des prestations selon les catégories réglementaires (organisation, transports, cercueil, cérémonie, inhumation, crémation, marbrerie, frais avancés) ;
- les prix exprimés en TTC, ainsi que les taux de TVA applicables ou les prestations non soumises à TVA ;
- l'indication des prestations sous-traitées, clairement identifiées.

En application des articles L.111-1 et suivants du Code de la consommation, ce devis reprend également les principales informations précontractuelles (prix, modalités de paiement, délais d'exécution, recours amiabiles).

Article 2 – Devis réglementaire

2.1. Modèle normalisé

L'Entreprise remet au Client un devis réglementaire conforme au modèle fixé par l'arrêté du 23 août 2010, tel que modifié par l'arrêté du 11 février 2025. Ce devis normalisé constitue le document de référence obligatoire pour la présentation des prestations funéraires et de marbrerie.

2.2. Distinction entre les catégories de prestations

Le devis réglementaire distingue :

- les **prestations obligatoires**, imposées par la loi ou nécessaires à l'organisation minimale des funérailles ;
- les **prestations non obligatoires**, choisies librement par la famille ;
- les **prestations rendues nécessaires par les circonstances**, lorsque la situation sanitaire, technique ou administrative impose des prestations ou matériels spécifiques.

Cette distinction figure expressément dans le devis, conformément aux exigences réglementaires.

2.3. Contenu et structure du devis

Le devis reprend les catégories de prestations définies par la réglementation, notamment :

1. Organisation, démarches et prestations associées
2. Transport du défunt avant mise en bière
3. Cercueil et accessoires
4. Mise en bière et fermeture du cercueil
5. Transport du défunt après mise en bière
6. Cérémonie funéraire

7.A Inhumation, incluant le cas échéant les travaux de marbrerie

7.B Crémation

8. Frais avancés (débours) pour le compte de la famille

Pour chaque poste figurent :

- la description de la prestation ou du produit ;
- la quantité ;

- le prix TTC ;
- le taux de TVA applicable ou la mention « non soumis à TVA » ;
- le cas échéant, l'indication de la sous-traitance.

2.4. Gratuité et durée de validité

Le devis est établi **gratuitement**. Il mentionne sa durée de validité, durant laquelle les prix et conditions indiqués sont garantis. Passé ce délai, un nouveau devis pourra être établi si nécessaire.

2.5. Rôle du devis

L'acceptation du devis par le Client fixe le périmètre des prestations souhaitées et sert de base à l'établissement du bon de commande. Le contrat n'est toutefois définitivement conclu qu'à la signature dudit bon de commande (cf. article 3).

Article 3 – Commande et signature du bon de commande

3.1. Acceptation du devis

Après information précontractuelle, le Client sélectionne les prestations et produits figurant sur le devis réglementaire qui lui a été remis. L'acceptation du devis se matérialise par sa signature. Cette acceptation ne suffit pas à elle seule à former le contrat, qui n'est définitivement conclu qu'à compter de la signature du **bon de commande**.

3.2. Nécessité du bon de commande

Le bon de commande constitue l'acte contractuel définitif. Il reprend exclusivement :

- les prestations effectivement retenues par le Client ;
- les avenants éventuellement acceptés ;
- les quantités et caractéristiques choisies ;
- le prix total TTC, incluant, le cas échéant, les débours non soumis à TVA.

Aucune prestation funéraire ou de marbrerie ne peut être exécutée sans la signature préalable du bon de commande, sauf situation exceptionnelle prévue par la loi.

3.3. Personne habilitée à signer

Le bon de commande doit être signé par la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, le cas échéant conformément aux directives écrites laissées par le défunt (testament, contrat obsèques, mandat spécifique). En cas de pluralité de personnes susceptibles de pourvoir aux funérailles, le signataire déclare agir avec leur accord. L'Entreprise n'est pas tenue de vérifier l'existence de désaccords familiaux, sauf information expresse portée à sa connaissance.

3.4. Documents nécessaires

Avant la signature du bon de commande, le Client remet les documents indispensables à l'organisation des obsèques, notamment :

- pièces d'identité du Client et, si besoin, du défunt ;
- documents d'état civil et administratifs requis ;
- titres de concession ou justificatifs de droit d'usage ;
- éventuelles instructions du défunt (contrat obsèques, dispositions testamentaires).

À défaut, l'Entreprise peut reporter la signature du bon de commande ou l'exécution des prestations.

3.5. Entrée en vigueur et conservation

Le contrat est formé à compter de la signature du bon de commande. L'Entreprise remet au Client :

- un exemplaire du bon de commande signé ;
- le devis correspondant ;
- les présentes CGV.

Ces documents sont conservés par l'Entreprise pendant la durée légale requise.

3.6. Absence de droit de rétractation

Le cas échéant, pour les contrats conclus à distance, compte tenu de la nature des prestations funéraires, exécutées dans des délais légaux très courts et portant sur des services personnalisés indispensables à l'organisation des obsèques, les exceptions prévues à l'article L.221-28 du Code de la consommation trouvent à s'appliquer. En conséquence, **aucun droit de rétractation** ne s'applique dès lors que l'exécution des prestations a commencé à la demande expresse du Client ou en raison des délais légaux.

Article 4 – Modifications en cours de prestation et avenants

4.1. Principe

Les prestations funéraires et de marbrerie sont réalisées conformément :

- au devis réglementaire accepté ;
- au bon de commande signé ;
- et aux avenants éventuels.

Aucune prestation supplémentaire ne peut être réalisée ni facturée sans accord préalable du Client, sauf prestations devenues obligatoires du fait de la réglementation.

4.2. Prestations devenues obligatoires après signature

Après la signature du bon de commande, certains éléments peuvent imposer l'ajout de prestations **obligatoires** ou de matériel spécifique, notamment :

- prescriptions sanitaires liées à la cause du décès,
- nécessité d'un **cercueil hermétique** ou d'une **housse mortuaire**,
- exigences liées aux conditions de transport ou de conservation,
- décisions ou instructions des autorités compétentes (mairie, préfecture, police),
- dépassement des délais légaux d'inhumation ou de crémation rendant obligatoire une prestation supplémentaire.

Dans ces situations encadrées par le Code général des collectivités territoriales, l'Entreprise doit adapter les prestations afin d'être conforme à la réglementation. Toute prestation rendue nécessaire fait l'objet :

- soit d'un **avenant** au devis initial,
- soit d'un **nouveau devis**,
- qui doit être accepté par le Client avant exécution, sauf urgence absolue rendant impossible une signature préalable.

4.3. Prestations supplémentaires demandées par le Client

Le Client peut solliciter, après signature du bon de commande, des prestations additionnelles telles que :

- ajout d'articles funéraires,
- modification de la cérémonie,
- prestations de marbrerie complémentaires,
- transports ou déplacements supplémentaires,
- changement de modèle ou de caractéristiques du cercueil ou de l'urne,
- adaptation du monument funéraire.

Toute demande entraîne l'établissement d'un **avenant** ou d'un **nouveau devis**, mentionnant :

- la prestation ajoutée,
- son prix TTC,
- ses délais d'exécution.

Aucune prestation facultative ne sera exécutée sans accord écrit et préalable du Client.

4.4. Exécution en urgence

Lorsque des circonstances extérieures au Client et à l'Entreprise rendent impossible la signature immédiate d'un avenant (ex. impératif sanitaire, consigne préfectorale, transport urgent du défunt), l'Entreprise peut procéder aux prestations strictement nécessaires pour respecter la loi. Dans ce cas :

- les prestations réalisées sont limitées au **strict nécessaire**,
- un document récapitulatif ou avenant est remis au Client dès que possible,
- les prix appliqués correspondent exactement à ceux figurant dans la documentation tarifaire en vigueur.

4.5. Transparence tarifaire et absence de facturation imprévue

Aucune somme ne peut être facturée :

- qui ne figure pas dans un devis,
- ou qui n'a pas fait l'objet d'un avenant validé par le Client,
- sauf cas de prestations devenues obligatoires au sens du CGCT (cf. article 4.2).

L'Entreprise garantit l'absence de facturation « surprise » et s'engage à informer le Client de toute modification impactant le prix total.

4.6. Conséquences d'un refus d'avenant

Si le Client refuse expressément une prestation rendue obligatoire par la réglementation :

- l'Entreprise ne peut pas exécuter la prestation initialement prévue,
- elle peut être tenue de suspendre les opérations pour respecter la loi et la sécurité sanitaire,

- tout retard ou impossibilité d'exécution résultant de ce refus est imputable au Client.

TITRE II – NATURE DES PRESTATIONS

Article 5 – Prestations funéraires obligatoires

5.1. Définition

Les **prestations funéraires obligatoires** sont celles qui, en vertu du **Code général des collectivités territoriales (CGCT)** et de la réglementation funéraire, doivent impérativement être réalisées pour permettre l'organisation légale et matérielle des obsèques, qu'il s'agisse d'une inhumation ou d'une crémation. Elles constituent le socle minimal des funérailles et ne peuvent ni être supprimées ni substituées par des prestations d'une autre nature.

5.2. Prestations légalement obligatoires

Sont notamment considérées comme prestations obligatoires :

- **La fourniture d'un cercueil conforme** aux normes réglementaires (caisse, cuvette étanche, dispositifs de fermeture).
- **La mise en bière** du défunt et la **fermeture du cercueil**, réalisées par du personnel habilité.
- **Le transport du défunt**, effectué avant ou après mise en bière selon la réglementation applicable, dans un véhicule agréé et par du personnel habilité.
- **Les opérations d'inhumation ou de crémation**, comprenant l'exécution matérielle des formalités nécessaires auprès des autorités compétentes.
- **Certaines démarches administratives obligatoires**, notamment la déclaration de décès, les demandes d'autorisations auprès de la mairie ou du crématorium, et les formalités préalables aux opérations funéraires.

Ces prestations apparaissent dans les rubriques obligatoires du **devis réglementaire**, avec indication de leur caractère obligatoire.

5.3. Respect des normes techniques et sanitaires

Les prestations obligatoires incluent également l'ensemble des exigences techniques imposées par la réglementation, notamment :

- l'utilisation d'un cercueil hermétique ou d'un matériel spécifique lorsque les conditions sanitaires ou la cause du décès l'exigent (articles R.2213-26 et suivants du CGCT) ;
- la mise en œuvre de mesures adaptées à l'état du corps ou aux conditions de conservation ;
- le respect des délais légaux d'inhumation ou de crémation (articles R.2213-33 à R.2213-35 du CGCT).

Ces obligations légales s'imposent à l'Entreprise comme au Client.

5.4. Interdiction de suppression ou d'altération

Les prestations obligatoires ne peuvent faire l'objet :

- d'aucune suppression,
- d'aucune modification visant à réduire leur contenu,
- ni d'aucune substitution par une prestation facultative.

Toute demande du Client ne respectant pas ces exigences ne peut être exécutée par l'Entreprise.

5.5. Prestations obligatoires rendues nécessaires après la commande

Certaines prestations peuvent devenir obligatoires **postérieurement à la signature du bon de commande**, en raison :

- d'un avis médical ou d'une prescription sanitaire,
- d'une décision d'autorité (mairie, préfecture, police),
- d'un dépassement des délais légaux,
- de conditions particulières de manipulation ou de transport du défunt.

Dans ces cas, un **avantage** ou un **nouveau devis** est établi conformément à l'article 4 des présentes CGV.

Article 6 – Prestations funéraires non obligatoires

6.1. Définition

Les **prestations funéraires non obligatoires** sont celles que le Client choisit librement, en complément des prestations obligatoires nécessaires à l'organisation des obsèques. Elles ne sont imposées ni par la loi ni par les autorités administratives. Elles permettent de personnaliser les funérailles selon les souhaits du défunt ou de la famille.

6.2. Nature des prestations non obligatoires

Peuvent notamment constituer des prestations non obligatoires :

- la **toilette mortuaire** ou les **soins de présentation** ;
- les **soins de conservation** (thanatopraxie) lorsqu'ils ne sont pas exigés par les autorités ;

- les **fleurs**, couronnes, compositions et ornements ;
- les **faire-part**, cartes de remerciements et annonces dans la presse ;
- la **préparation et la conduite d'une cérémonie personnalisée** ;
- l'intervention d'un **maître de cérémonie** si elle n'est pas nécessaire à une cérémonie organisée ;
- la mise à disposition d'accessoires supplémentaires (capitons spécifiques, emblèmes religieux ou civils, objets commémoratifs) ;
- les **articles funéraires** (plaques, photo, emblème, décoration) ;
- les prestations complémentaires de **transport**, de recueillement ou de présentation ;
- certains services annexes : diffusion musicale, retransmission vidéo, assistance administrative complémentaire, etc.

La liste ci-dessus est indicative ; seules les prestations figurant au **devis réglementaire remis au Client** sont contractuelles.

6.3. Caractère optionnel des prestations

Les prestations non obligatoires :

- sont proposées au Client sans caractère contraignant ;
- ne peuvent en aucun cas être rendues obligatoires par l'Entreprise ;
- ne sont réalisées qu'après **choix exprès** du Client ;
- doivent être clairement identifiées comme telles dans le devis réglementaire.

L'Entreprise s'engage à ne pratiquer **aucune vente forcée** ou présentation ambiguë susceptible de laisser croire au caractère obligatoire d'une prestation optionnelle.

6.4. Conditions de réalisation

Toute prestation non obligatoire est exécutée :

- conformément à sa description dans le devis,
- aux dates et conditions convenues avec le Client,
- et dans le respect des délais légaux imposés pour l'inhumation ou la crémation.

Certaines prestations peuvent être incompatibles avec les délais réglementaires ou avec les contraintes techniques constatées. Dans ce cas, l'Entreprise en informe le Client et peut refuser la prestation si elle compromet le bon déroulement des obsèques.

6.5. Modification ou ajout de prestations non obligatoires

Si le Client souhaite, après signature du bon de commande, ajouter ou modifier une prestation non obligatoire (ex. ajout de fleurs, changement d'urne, ajout de services lors de la cérémonie), l'Entreprise établit un **avantage** ou un **nouveau devis**, conformément à l'article 4 des présentes CGV. Aucune prestation optionnelle ne sera exécutée sans l'accord écrit et préalable du Client.

Article 7 – Prestations rendues nécessaires par les circonstances

7.1. Définition

Certaines prestations ou fournitures peuvent devenir **nécessaires**, après le décès ou en cours d'organisation des funérailles, en raison :

- de l'état du défunt,
- de la cause du décès,
- des conditions sanitaires,
- des délais légaux d'inhumation ou de crémation,
- ou d'une décision administrative ou médicale.

Ces prestations ne sont pas « facultatives » et ne relèvent pas d'un choix du Client. Elles résultent d'une **obligation légale ou réglementaire**, telle que prévue par le **Code général des collectivités territoriales (CGCT)** et les prescriptions des autorités compétentes. Elles apparaissent dans la colonne spécifique « prestations rendues nécessaires par les circonstances » du devis réglementaire.

7.2. Situations pouvant rendre une prestation obligatoire

Peuvent notamment rendre certaines prestations obligatoires :

- **prescriptions sanitaires** liées à la cause du décès ou à l'état du corps ;
- nécessité d'utiliser un **cercueil hermétique**, conformément aux articles R.2213-26 et R.2213-2-1 du CGCT ;
- utilisation d'une **housse mortuaire** en cas d'état du corps ou de conditions de transport particulières ;
- obligation de respecter des conditions spécifiques de conservation du défunt (température, délai, matériel adapté) ;
- dépassement des **délais légaux d'inhumation ou de crémation** entraînant l'imposition de mesures complémentaires ;
- décisions de l'autorité municipale ou préfectorale (transport immédiat, mesures sanitaires renforcées, refus d'accès temporaire à un site, etc.) ;
- nécessité d'un **transport supplémentaire** ou d'un **renfort de personnel** lié à un événement imprévu, dès lors qu'il s'impose pour respecter la loi.

Ces situations ne relèvent ni du choix du Client ni de celui de l'Entreprise : elles découlent exclusivement de la réglementation ou de contraintes objectives.

7.3. Information du Client

Lorsqu'une prestation devient obligatoire du fait des circonstances, l'Entreprise :

1. en informe immédiatement le Client,
2. explique le fondement de l'obligation (article du CGCT, prescription sanitaire, directive administrative),
3. précise le prix TTC de la prestation, tel que figurant dans la documentation tarifaire en vigueur.

L'Entreprise remet alors au Client un avenant ou un nouveau devis, conformément à l'article 4 des présentes CGV.

7.4. Nécessité d'un avenant ou d'un nouveau devis

Toute prestation rendue obligatoire fait l'objet :

- soit d'un avenant au devis initial,
- soit d'un nouveau devis récapitulatif,
- qui doit être accepté et signé par le Client avant exécution, sauf urgence absolue rendant cette signature matériellement impossible.

Dans ce cas exceptionnel, l'Entreprise limite son intervention au strict nécessaire, et remet ensuite un document récapitulatif pour signature dès que possible.

7.5. Absence de faculté de refus

Les prestations rendues nécessaires par la loi ou par une prescription médicale ou administrative ne peuvent pas être refusées par le Client.

En cas de refus :

- l'Entreprise peut suspendre ou interrompre les opérations afin de respecter les règles sanitaires ou légales ;
- les délais légaux, obligations d'autorisation et conditions techniques pouvant être affectés, l'Entreprise ne saurait être tenue responsable du retard ou de l'impossibilité d'exécuter les prestations initialement prévues.

Article 8 – Prestations de marbrerie funéraire

8.1. Champ des prestations de marbrerie

Les prestations de marbrerie funéraire proposées par l'Entreprise couvrent :

- les travaux indispensables à l'exécution des opérations funéraires (ouverture et fermeture de caveau, creusement ou comblement de fosse, démontage ou remontage du monument, travaux liés à une inhumation ou une exhumation) ;
- les travaux relevant de la création, pose, rénovation ou modification de monuments funéraires, plaques, stèles, jardinières, entourages ou autres ouvrages ;
- les prestations complémentaires telles que la gravure, dorure, nettoyage ou réfection de monuments existants.

Les prestations de marbrerie sont effectuées conformément aux règles de l'art, aux règlements des cimetières, aux autorisations administratives nécessaires et au tarif en vigueur.

8.2. Marbrerie liée à l'opération funéraire

Certaines prestations de marbrerie sont directement liées à l'inhumation, à l'exhumation ou à toute opération funéraire nécessitant des travaux sur la sépulture. Il s'agit notamment :

- de l'ouverture ou de la fermeture d'un caveau ;
- du creusement ou comblement d'une fosse ;
- de la dépose/repose du monument funéraire ;
- de la réduction, réunion ou translation de corps ;
- de toutes opérations de manipulation du monument rendues nécessaires par la législation ou les conditions du cimetière.

Ces prestations apparaissent dans la rubrique 7A – Inhumation du devis réglementaire et peuvent être obligatoires lorsque leur exécution conditionne la possibilité de réaliser les obsèques.

8.3. Marbrerie non liée à l'opération funéraire

Les travaux de marbrerie indépendants de l'opération funéraire comprennent notamment :

- la création d'un monument funéraire complet,
- la pose initiale d'un monument,
- la gravure d'inscriptions,
- la rénovation, le nettoyage, le remplacement d'éléments,
- tout aménagement ultérieur de la sépulture.

Ces prestations sont soumises à un **devis spécifique**, distinct du devis funéraire, sauf lorsqu'elles sont directement liées à l'organisation des obsèques. Elles ne relèvent d'aucune obligation réglementaire et ne sont exécutées que sur **demande expresse** du Client.

8.4. Autorisations et contraintes administratives

Certaines prestations de marbrerie nécessitent impérativement :

- une **autorisation de travaux** délivrée par la commune,
- la preuve des droits sur la concession (titres, renouvellement),
- le respect du règlement du cimetière,
- la coordination avec les services municipaux.

Le Client s'engage à fournir tous les documents requis et à informer l'Entreprise de toute difficulté relative au statut de la concession ou aux obligations administratives. À défaut, l'Entreprise peut suspendre l'exécution des travaux jusqu'à la régularisation de la situation.

8.5. Conditions techniques et contraintes matérielles

Les travaux de marbrerie peuvent être soumis à :

- des **contraintes météorologiques**, de sécurité ou d'accès au cimetière,
- des restrictions horaires imposées par les communes,
- la disponibilité des équipes autorisées à intervenir sur les ouvrages funéraires,
- l'état du terrain ou du monument existant.

En conséquence, l'Entreprise peut être amenée à ajuster les dates d'intervention sans que cela ne constitue un manquement contractuel dès lors que la modification résulte de contraintes techniques ou réglementaires.

8.6. Délais d'exécution

Les travaux de marbrerie :

- peuvent être réalisés **avant, pendant ou après** les obsèques selon leur nature ;
- sont susceptibles de faire l'objet de délais plus longs lorsqu'ils concernent des ouvrages aménagés ou réalisés sur mesure ;
- peuvent, lorsque cela est nécessaire et compte tenu des contraintes techniques, être différés après la cérémonie sans incidence sur celle-ci.

Dans tous les cas, un **calendrier prévisionnel** est fourni au Client.

8.7. Responsabilité et conformité des ouvrages

L'Entreprise garantit que les travaux de marbrerie :

- sont conformes aux règles de l'art,
- respectent les normes de sécurité et les spécifications techniques des matériaux utilisés,
- sont compatibles avec le règlement du cimetière et la structure existante du monument.

Toute réclamation relative à un ouvrage ou à un travail de marbrerie doit être formulée dans les conditions prévues à l'article 22 des présentes CGV.

TITRE III – CONDITIONS FINANCIÈRES

Article 9 – Prix, TVA et frais non soumis à TVA

9.1. Prix exprimés en TTC

Les prix des prestations funéraires et de marbrerie sont exprimés en **euros TTC**, conformément :

- au **devis réglementaire** remis au Client,
- à l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix,
- et à la réglementation applicable au secteur funéraire.

Chaque prestation, obligatoire, non obligatoire ou rendue nécessaire par les circonstances, est détaillée dans le devis avec sa **nature**, sa **quantité**, son **prix unitaire TTC** et son **total TTC**. Aucun prix ne peut être appliqué s'il n'est pas prévu au devis ou dans un avenant, conformément à l'article 4 des présentes CGV.

9.2. Taux de TVA applicables

Les prestations funéraires étant composées de biens et services soumis à des régimes fiscaux différents, les taux applicables sont les suivants :

Taux de TVA	Applicable notamment :
20 % (taux normal)	■ à la majorité des prestations funéraires (organisation, formalités, mise en bière, cérémonie, etc.) ;

	<ul style="list-style-type: none"> ■ aux articles funéraires : cercueils (hors transport), urnes, capitons, accessoires ; ■ aux prestations de marbrerie funéraire (pose, rénovation, travaux sur monument, gravures, etc.) ; ■ aux prestations de soins de conservation lorsque choisies à titre non obligatoire.
10 % (taux réduit)	<ul style="list-style-type: none"> ■ au transport du défunt avant ou après mise en bière, conformément à la réglementation fiscale ; ■ aux fleurs naturelles (fleurs fraîches ou séchées non transformées) ; ■ à certains produits alimentaires ou biens assimilés lorsque fournis dans le cadre d'une collation après cérémonie (selon conditions).
Exonération de TVA (article 261 du CGI et dispositions funéraires)	<ul style="list-style-type: none"> ■ les vacances de police ; ■ les droits municipaux relatifs aux opérations funéraires (droits de superposition, réunion de corps, etc.) ; ■ les redevances de crémation perçues par les collectivités ; ■ les taxes diverses imposées par les communes ou les gestionnaires de crématorium. <p>→ Ces postes apparaissent distinctement dans le devis sous la rubrique « Frais avancés pour le compte de la famille » (débours).</p>

9.3. Interdiction de marge sur certaines taxes ou redevances

Conformément à l'article L.2223-34 du Code général des collectivités territoriales, l'Entreprise **ne peut percevoir aucune majoration**, à aucun titre, sur les **droits municipaux, taxes, redevances ou concessions** liés aux opérations funéraires. Les sommes correspondant à ces taxes et redevances sont refacturées pour leur **montant exact**, sans frais additionnels.

9.4. Révision des prix

Les prix indiqués dans le devis :

- sont garantis pendant la durée de validité du devis,
- peuvent être révisés uniquement en cas de modification des prestations via un avenant,
- ne peuvent être modifiés pour des prestations déjà commandées sans l'accord préalable du Client.

Aucune variation tarifaire ne peut intervenir sans justification et sans conformité au devis réglementaire.

9.5. Transparence tarifaire

L'Entreprise s'engage à :

- détailler chaque prestation dans le devis réglementaire ;
- distinguer clairement les prestations soumises à TVA, celles soumises à un taux réduit et celles **hors TVA** ;
- fournir un prix global et détaillé, conforme aux obligations d'information du Code de la consommation.

Le Client peut demander à tout moment une explication des prix, taux de TVA ou calculs appliqués.

Article 10 – Frais avancés (débours)

10.1. Définition des débours

Les **frais avancés**, également appelés **débours**, sont des sommes que l'Entreprise règle **pour le compte du Client** auprès de tiers, afin de permettre la réalisation des obsèques. Il peut s'agir :

- de taxes, droits ou redevances imposés par les communes ou gestionnaires de crématorium ;
- de frais nécessaires à l'organisation de la cérémonie ou des opérations funéraires ;
- de prestations effectuées par des organismes ou prestataires extérieurs au secteur funéraire.

Les débours ne constituent **pas des prestations propres de l'Entreprise**. Ils apparaissent dans la rubrique dédiée du **devis réglementaire**, conformément à l'arrêté du 11 février 2025.

10.2. Nature des frais avancés

Peuvent notamment constituer des débours :

- **vacances de police** (constat de fermeture du cercueil, surveillance) ;
- **droits municipaux** relatifs aux inhumations, exhumations, creusements, superpositions ou réunions de corps ;
- **redevances de crémation**, frais de dépôt ou d'utilisation du crématorium ;
- **frais de culte** : officiants, lieux de cérémonie, droits paroissiaux ;
- **publications dans la presse** (avis de décès) ;
- **frais liés à la concession** : renouvellement, ouverture de caveau, taxes éventuelles ;
- **frais administratifs ou d'actes** (frais de documents, duplicita, certificats, etc.).

Cette liste n'est pas exhaustive. Seuls les débours figurant au devis remis au Client seront facturés.

10.3. Absence de TVA et interdiction de marge

Les débours **ne sont pas soumis à TVA**, lorsqu'ils correspondent à des taxes, redevances ou droits légalement exclus de l'assiette (vacances, droits municipaux, etc.). Ils sont refacturés pour leur montant exact, et ne peuvent faire l'objet d'**aucune majoration, frais additionnels, commission ou marge**, conformément à l'article L.2223-34 du CGCT. Le montant facturé correspond strictement au montant payé par l'Entreprise au tiers.

10.4. Identification des débours dans le devis réglementaire

Les débours sont clairement identifiés dans la rubrique **8 – Frais avancés pour le compte de la famille** du devis réglementaire 2025. Pour chaque débours figurent :

- l'intitulé du frais,
- le prestataire ou organisme concerné,
- le montant exact refacturé au Client,
- l'indication « non soumis à TVA » lorsqu'appllicable.

Aucune somme ne peut être refacturée comme débours si elle ne correspond pas à une dépense réelle avancée pour le compte du Client.

10.5. Justification des débours

L'Entreprise tient à disposition du Client, sur demande :

- les justificatifs relatifs aux débours réglés,
- ou, le cas échéant, les preuves de règlement aux prestataires concernés.

Les justificatifs peuvent être communiqués sous forme de copie, selon les pratiques administratives des communes ou crématoriums.

10.6. Débours supplémentaires en cours de prestation

Si des frais avancés non prévisibles lors de l'établissement du devis deviennent nécessaires (ex. frais municipaux spécifiques, prestations supplémentaires du crématorium, ajustements exigés par les autorités), l'Entreprise :

1. en informe préalablement le Client,
2. établit un **avantage** ou un **nouveau devis**, conformément à l'article 4 des présentes CGV,
3. n'engage la dépense qu'après accord du Client, sauf urgence ou obligation légale.

10.7. Paiement des débours

Les débours sont intégrés dans la facture globale remise au Client, au sein d'une rubrique spécifique, afin d'assurer une **transparence totale** sur les sommes avancées auprès de tiers.

Article 11 – Acompte, paiement et facturation

11.1. Acompte à la commande

Lors de la signature du **bon de commande**, l'Entreprise demande au Client le versement d'un **acompte de 30% ou un chèque de garantie sera demandé au Pouvoir qui organise les obsèques**. Le chèque de garantie sera remis au Pouvoir par l'Assistant(e) Funéraire, dès que la facture sera acquittée. **Pour les travaux de marbrerie, le montant de l'acompte est de 50%**.

Cet acompte :

- vient en déduction du montant total dû,
- manifeste l'engagement ferme du Client,
- permet à l'Entreprise de mobiliser immédiatement les moyens nécessaires à l'organisation des obsèques.

Le montant de l'acompte est déterminé en fonction de la nature des prestations et des délais d'exécution, dans le respect des dispositions protectrices du consommateur.

11.2. Modalités de paiement

Le paiement du prix peut être effectué selon l'un des moyens suivants :

- carte bancaire,
- chèque,
- virement bancaire,
- espèces dans les limites fixées par la réglementation,
- règlement par un organisme tiers (assurance obsèques, organisme de prévoyance, aide sociale), sous réserve de l'acceptation et des conditions propres à cet organisme.

Lorsque le Client souhaite faire intervenir un organisme extérieur (ex. assurance obsèques), il doit en informer l'Entreprise et transmettre les documents nécessaires. Cependant, la responsabilité finale du paiement incombe toujours au Client ou à ses ayants droit.

11.3. Paiement du solde

Le solde du prix des prestations funéraires et de marbrerie :

- est exigible selon les modalités indiquées au bon de commande,

- peut être demandé avant l'exécution de certaines prestations, lorsque leur nature ou leur coût le justifie (ex. marbrerie sur mesure, travaux importants),
- est dû à la date portée sur la facture.

Pour les prestations de marbrerie indépendantes des funérailles, un calendrier de paiement peut être prévu dans un devis séparé.

11.4. Facturation

À l'issue des prestations funéraires, l'Entreprise remet au Client une **facture détaillée** reprenant :

- les prestations fournies,
- les prix TTC,
- les taux de TVA appliqués,
- les éventuels débours refacturés au coût réel,
- les avenants éventuellement signés,
- les sommes déjà réglées (acompte, paiements intermédiaires).

La facture est conforme au devis réglementaire et au bon de commande. Aucune somme ne peut y figurer si elle n'a pas été acceptée par le Client via le devis ou un avenant.

11.5. Retard ou défaut de paiement

En cas de retard de paiement l'Entreprise peut appliquer des **intérêts de retard** au taux légal applicable aux consommateurs. En cas de non-paiement persistant après relances, l'Entreprise peut engager les procédures de recouvrement nécessaires.

11.6. Impossibilité de suspendre un service funéraire essentiel

Compte tenu de la nature des prestations funéraires :

- l'Entreprise ne peut interrompre une prestation obligatoire en raison d'un retard de paiement,
- mais peut refuser de procéder à des **prestations non obligatoires** ou des travaux de **marbrerie non indispensables** tant que les sommes dues ne sont pas réglées.

11.7. Participation financière des organismes tiers

Lorsqu'un tiers (mutuelle, assurance, caisse de retraite, commune, etc.) prend en charge tout ou partie des frais, l'Entreprise :

- déduit cette participation du montant total facturé,
- peut demander au Client un complément si la prise en charge est partielle,
- informe le Client en cas de refus, d'insuffisance ou de retard de règlement de la part du tiers.

Le Client reste **seul responsable** du paiement intégral du prix.

TITRE IV – EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Article 12 – Délais d'exécution et contraintes légales

12.1. Délais légaux pour l'inhumation ou la crémation

Conformément aux articles R.2213-33 à R.2213-35 du **Code général des collectivités territoriales (CGCT)** :

- l'inhumation ou la crémation doit intervenir **au plus tard 14 jours calendaires** après le décès,
- certains événements peuvent modifier ces délais (décès à l'étranger, transport international, décision préfectorale, raison sanitaire, autopsie, obstacle médico-légal).

Ces délais conditionnent l'exécution des prestations funéraires et peuvent limiter la possibilité de réaliser certaines prestations non obligatoires.

12.2. Délais d'exécution des prestations funéraires

Les prestations funéraires prévues au bon de commande sont réalisées :

- **dans les meilleurs délais possibles**, compte tenu des impératifs légaux,
- en fonction du planning des cérémonies, disponibilités des lieux de recueillement, crématoriums et équipes techniques,
- dans le respect des horaires, règles et autorisations propres à chaque commune, site ou cimetière.

L'Entreprise s'engage à informer le Client du déroulement prévisionnel des opérations et de tout ajustement nécessaire.

12.3. Contraintes administratives

Certaines prestations ne peuvent être exécutées qu'après obtention d'autorisations légales ou administratives, notamment :

- autorisation d'inhumation ou de crémation,
- autorisation de transport du corps,
- autorisation d'exhumation,
- autorisation de fermeture du cercueil,
- autorisation de travaux de marbrerie.

L'exécution des prestations est subordonnée :

- à la délivrance de ces autorisations,
- à la remise par le Client des documents requis.

Tout retard dû à la délivrance tardive d'une autorisation ou à l'absence de justificatifs ne peut être imputé à l'Entreprise.

12.4. Contraintes techniques et matérielles

L'exécution des prestations peut dépendre :

- des conditions météorologiques (pluie, gel, vents forts) pouvant rendre impossible ou dangereuse une ouverture de sépulture ou des travaux de marbrerie ;
- de l'état du terrain ou des ouvrages existants ;
- de la configuration du cimetière ou du site ;
- de la disponibilité des équipes nécessaires (fossoyeurs municipaux, personnels du crématorium, etc.).

En cas d'impossibilité ou d'aléa technique, l'Entreprise peut :

- reporter l'exécution des prestations concernées,
- proposer des alternatives compatibles avec la réglementation,
- ou informer le Client des contraintes affectant la date ou les modalités de réalisation.

Ces reports ne constituent pas un manquement contractuel dès lors qu'ils résultent d'une impossibilité technique ou d'une règle imposée par la commune.

12.5. Prestations de marbrerie : délais spécifiques

Les prestations de **marbrerie funéraire** peuvent nécessiter :

- des délais plus longs (fabrication de monuments, gravure, séchage des scellements, disponibilité des équipes),
- une planification spécifique avec les services municipaux,
- une intervention différée **après** la cérémonie, lorsque les conditions techniques ne permettent pas une intervention immédiate.

Le Client est informé du calendrier prévisionnel lors de l'établissement du devis ou ultérieurement si des aléas surviennent.

12.6. Respect des délais légaux et priorité des obligations réglementaires

L'Entreprise doit en toutes circonstances :

- respecter en priorité les **délais légaux d'inhumation ou de crémation**,
- adapter l'organisation des prestations pour satisfaire ces délais,
- limiter ou refuser certaines prestations non obligatoires si elles empêchent le respect de la loi.

Lorsque des choix du Client rendent impossible la tenue des opérations dans les délais légaux, l'Entreprise l'en avertit immédiatement.

Article 13 – Sous-traitance

13.1. Principe de sous-traitance

Pour assurer la bonne exécution des prestations funéraires et de marbrerie, l'Entreprise peut faire appel à un ou plusieurs **prestashopaires extérieurs** dûment habilités ou autorisés lorsque la loi l'exige. La sous-traitance peut concerner notamment :

- certaines opérations techniques (transports, ouverture ou fermeture de sépultures, travaux de marbrerie spécialisés) ;
- des prestations liées à la cérémonie (fleurs, musique, captation vidéo, impressions) ;
- des services administratifs ou logistiques nécessaires à l'organisation des obsèques ;
- les prestations réalisées dans les crématoriums ou cimetières lorsque ces structures sont gérées par une entité tierce.

13.2. Information du Client dans le devis réglementaire

Conformément au devis réglementaire fixé par l'arrêté du 23 août 2010 modifié au 1er juillet 2025, les prestations susceptibles d'être sous-traitées sont :

- **identifiées par un repère spécifique (par exemple : astérisque « * »)**,
- clairement distinguées des prestations effectuées directement par l'Entreprise.

Le nom ou la raison sociale du sous-traitant peuvent être communiqués au Client sur simple demande.

13.3. Responsabilité de l'Entreprise

Même en cas de sous-traitance, l'Entreprise demeure :

- **seule responsable** envers le Client de la bonne exécution des prestations prévues au contrat,
- garante de la conformité des prestations aux obligations légales, réglementaires et contractuelles,
- tenue d'assurer la coordination entre ses sous-traitants et les autorités compétentes (cimetière, mairie, crématorium, police, etc.).

En aucun cas, le recours à la sous-traitance ne peut avoir pour effet :

- d'augmenter le prix des prestations,
- de limiter les droits du Client,

- ou de diminuer le niveau de qualité et de sécurité attendu.

13.4. Exigences légales et habilitations

Les sous-traitants intervenant sur des opérations funéraires réglementées (transport du défunt, opérations de cimetière, ouverture/fermeture de caveau, etc.) doivent :

- être **habilités** conformément au CGCT,
- intervenir dans le respect de leurs obligations professionnelles,
- se conformer aux instructions de l'Entreprise, dans la limite de leurs prérogatives légales.

Le Client est informé que certaines opérations ne peuvent être réalisées que par des intervenants habilités ou par les services municipaux.

13.5. Cas particuliers des structures publiques ou délégataires

Lorsque certaines prestations sont réalisées :

- dans un **crématorium**,
- dans un **cimetière** ou espace funéraire géré par la commune ou par une société délégataire,
- dans une **chambre funéraire** gérée par un tiers,

le Client reconnaît que ces prestations ne relèvent pas directement de l'Entreprise mais sont intégrées au devis sous la forme de prestations sous-traitées ou de **débours**, selon la nature du service.

13.6. Sous-traitance et avenants

Si une prestation supplémentaire doit être réalisée par un sous-traitant (ex. intervention de marbrerie non prévue initialement), l'Entreprise :

1. en informe le Client,
2. remet un **avenant** ou un **nouveau devis**,
3. n'engage la prestation qu'après accord du Client conformément à l'article 4 des présentes CGV.

Article 14 – Obligations du Client

14.1. Exactitude des informations fournies

Le Client s'engage à fournir à l'Entreprise des informations **exactes, complètes et actualisées**, notamment :

- l'identité du défunt,
- sa situation familiale,
- l'existence éventuelle de volontés écrites (testament, contrat obsèques, directives particulières),
- la qualité du Client pour pourvoir aux funérailles,
- la situation de la concession funéraire (titres, renouvellement, droits d'usage).

Toute erreur, omission ou information inexacte communiquée par le Client peut entraîner un retard dans l'exécution des prestations ou l'impossibilité d'exécuter certaines opérations. L'Entreprise ne saurait être tenue responsable d'un tel retard ou impossibilité.

14.2. Remise des documents nécessaires

Le Client doit remettre, dans les délais utiles, les documents indispensables à l'organisation des obsèques, notamment :

- l'acte ou le certificat de décès,
- les pièces d'identité du Client et, si nécessaire, du défunt,
- les autorisations administratives (mairie, crématorium, préfecture),
- le titre de concession ou les pièces justifiant du droit d'usage,
- les documents relatifs à un contrat obsèques ou à une assurance.

Le Client est informé que l'absence, le retard ou l'incomplétude de ces documents :

- empêche l'Entreprise d'accomplir les démarches légales,
- peut mettre en péril le respect des délais réglementaires d'inhumation ou de crémation,
- dégage la responsabilité de l'Entreprise pour les conséquences qui en résultent.

14.3. Autorisations et validations préalables

Le Client doit valider ou autoriser :

- les choix de prestations,
- les textes, faire-part, gravures et éléments personnalisés,
- le contenu des cérémonies,
- les travaux de marbrerie nécessitant une autorisation municipale,
- toute prestation devant être réalisée selon un calendrier précis.

L'Entreprise n'est pas tenue de procéder à ces prestations tant que les validations nécessaires n'ont pas été fournies.

14.4. Présence pour certaines prestations

Pour des raisons techniques ou administratives, la présence du Client ou de son représentant peut être requise :

- lors de certains travaux de marbrerie,
- lors de cérémonies ou opérations nécessitant un choix ou une validation sur place,
- lors de signatures ou remises d'autorisation.

Lorsque la présence est requise, le Client s'engage à se rendre disponible aux horaires convenus. En cas d'absence non justifiée, l'Entreprise peut reporter les prestations concernées sans que cela constitue une faute de sa part.

14.5. Paiement du prix

Le Client s'engage à :

- régler l'acompte éventuellement prévu,
- régler l'intégralité des prestations selon les modalités prévues à l'article 11,
- prendre en charge les éventuels frais avancés par l'Entreprise (débours),
- informer immédiatement l'Entreprise de toute démarche effectuée auprès d'un organisme tiers (assurance, mutuelle, aide sociale).

Le Client conserve dans tous les cas la **responsabilité finale** du paiement intégral du prix.

14.6. Respect des lieux, du personnel et des règles de sécurité

Le Client, ses proches et les personnes présentes aux cérémonies s'engagent à :

- respecter les lieux de culte, cimetières, crématoriums et infrastructures funéraires,
- respecter les règles de sécurité et instructions du personnel,
- adopter un comportement conforme à la dignité des lieux.

L'Entreprise se réserve le droit d'interrompre ou d'adapter une prestation si un comportement met en péril la sécurité des personnes ou la dignité des opérations funéraires.

14.7. Conséquences du non-respect des obligations

En cas de manquement du Client à l'une de ses obligations :

- l'Entreprise peut suspendre ou différer l'exécution des prestations concernées,
- les retards ou impossibilités résultant de ces manquements ne peuvent engager la responsabilité de l'Entreprise,
- tout coût supplémentaire rendu nécessaire par le manquement du Client pourra faire l'objet d'un avenant conformément à l'article 4.

TITRE V – CONDITIONS SPÉCIFIQUES EN CAS DE CRÉMATION

Article 15 – Conditions techniques propres à la crémation

15.1. Conformité du cercueil et des accessoires

Pour toute **crémation**, le cercueil, ses garnitures et ses accessoires doivent être **strictement conformes aux normes techniques** imposées par la réglementation funéraire, notamment :

- matériaux entièrement **combustibles**,
- absence d'éléments susceptibles de provoquer une explosion ou des projections,
- absence de matériaux proscrits par les crématoriums (métaux, verre, certaines résines),
- présence des dispositifs réglementaires (serrures, vis, poignées adaptées).

Lorsque le cercueil choisi par le Client n'est pas compatible avec les exigences du crématorium, l'Entreprise doit proposer un modèle conforme. Le Client doit opérer un choix permettant la réalisation de la crémation dans le respect de la loi.

15.2. Garantie de fermeture et conditions de mise en bière

La crémation ne peut intervenir qu'après :

- la **mise en bière**,
- la **fermeture définitive du cercueil**,
- la vérification du cercueil par l'autorité compétente (service de police, mairie).

Toute demande de crémation implique l'acceptation de ces procédures obligatoires.

15.3. Exigences liées à l'état du défunt

Selon les circonstances du décès, certaines conditions peuvent rendre **obligatoires** des prestations supplémentaires :

- utilisation d'une **housse mortuaire** en cas de particularités sanitaires ou de conservation ;
- traitement spécifique du corps selon l'état constaté ;
- usage d'un **cercueil hermétique** si requis par les autorités, conformément aux articles R.2213-26 et suivants du CGCT.

Ces prestations, lorsqu'elles sont imposées par une prescription sanitaire, médicale ou administrative, sont qualifiées de **prestations rendues nécessaires par les circonstances** au sens de l'article 7 des présentes CGV.

15.4. Conditions imposées par le crématorium

La crémation est réalisée dans un crématorium appartenant ou non à l'Entreprise. Chaque crématorium peut imposer :

- des normes spécifiques concernant les cercueils admis,
- des horaires ou délais particuliers,
- des conditions de sécurité,
- des procédures strictes de contrôle d'identité,
- des restrictions quant aux ornements, fleurs ou objets déposés dans le cercueil.

L'Entreprise informe le Client des règles applicables au crématorium concerné. Le non-respect de ces règles peut empêcher l'exécution de la crémation.

15.5. Délais et organisation de la crémation

La crémation est soumise :

- aux **délais légaux** d'exécution prévus par les articles R.2213-33 à R.2213-35 du CGCT,
- à la disponibilité du crématorium,
- à la réalisation préalable de toutes les démarches administratives : autorisation de crémation, certificat médical, autorisation de transport si nécessaire.

L'Entreprise gère les démarches auprès du crématorium et informe le Client du planning retenu.

15.6. Conditions techniques des opérations préalables et postérieures

Avant la crémation :

- le cercueil doit être identifié conformément aux exigences réglementaires ;
- les ornements, fleurs ou objets non autorisés doivent être retirés ;
- les vêtements ou accessoires non combustibles peuvent faire l'objet d'une interdiction.

Après la crémation :

- les cendres sont recueillies dans une **urne cinéraire** identifiée, choisie par le Client,
- l'urne doit répondre aux normes imposées par le crématorium (matériaux, étanchéité, identification).

15.7. Refus d'une crémation techniquement impossible ou non conforme

L'Entreprise peut refuser de procéder à la crémation lorsque :

- le cercueil choisi n'est pas compatible avec les exigences réglementaires,
- les conditions techniques ou sanitaires ne sont pas réunies,
- les autorisations administratives ne sont pas obtenues,
- le crématorium impose un refus pour non-conformité.

Dans cette hypothèse, l'Entreprise propose une solution conforme permettant la réalisation de la crémation.

Article 16 – Métaux issus de la crémation

16.1. Rappel du cadre légal

Conformément à l'article L.2223-18-1-1 du **Code général des collectivités territoriales**, les métaux recueillis après la crémation ne sont **pas assimilés aux cendres du défunt**. Ils ne constituent donc pas un élément funéraire susceptible d'être remis à la famille ni d'être conservé ou dispersé.

16.2. Nature des métaux concernés

Les métaux issus de la crémation peuvent notamment provenir :

- d'implants médicaux (prothèses, matériels orthopédiques ou chirurgicaux),
- de fragments d'éléments métalliques résiduels du cercueil ou de ses accessoires.

Ces éléments ne sont pas combustibles et subsistent après le processus de crémation.

16.3. Prise en charge des métaux par le gestionnaire du crématorium

Après la crémation :

- les métaux sont **séparés des cendres**,

- ils sont collectés par le gestionnaire du crématorium,
- ils font l'objet d'une valorisation, d'une cession ou d'une destruction, selon les modalités prévues par la réglementation et les contrats liant le gestionnaire du crématorium à son prestataire de collecte.

L'Entreprise n'intervient pas dans ces opérations, qui relèvent exclusivement du gestionnaire du crématorium.

16.4. Affectation des produits issus de la valorisation

Lorsque les métaux sont valorisés ou cédés, le produit financier qui en résulte est obligatoirement affecté :

- au financement des obsèques des personnes dépourvues de ressources,
- ou à un don à une association ou fondation reconnue d'intérêt général.

Cette affectation est imposée par la loi et ne peut être modifiée, ni par le crématorium, ni par l'Entreprise, ni par la famille.

16.5. Absence de droit de propriété ou de récupération

La famille ne peut réclamer :

- ni la restitution des métaux issus de la crémation,
- ni la restitution des matériaux,
- ni une indemnisation à ce titre.

Les métaux ne constituent en aucun cas des biens récupérables et ne font pas l'objet d'une propriété particulière.

16.6. Information du Client

L'Entreprise informe le Client :

- du régime légal applicable aux métaux issus de la crémation,
- du fait que la loi interdit toute remise à la famille,
- que la gestion ultérieure de ces métaux relève du crématorium selon les procédures définies par celui-ci.

Cette information est donnée au moment de la préparation des obsèques et reprise dans les présentes CGV.

Article 17 – Destination des cendres

17.1. Cadre légal applicable

La destination des cendres issues de la crémation est strictement encadrée par les articles **L.2223-18-1 à L.2223-18-4 du Code général des collectivités territoriales (CGCT)**. Les cendres :

- constituent un **tout indivisible**,
- doivent être recueillies dans une **urne cinéraire**,
- doivent recevoir une destination conforme aux choix exprimés par le défunt ou, à défaut, par la famille conformément à l'ordre légal de priorité.

17.2. Options autorisées pour la destination des cendres

Après la crémation, les cendres peuvent recevoir l'une des destinations suivantes :

Option	Choix de l'emplacement
Inhumation de l'urne	<ul style="list-style-type: none"> ■ une sépulture existante (caveau, tombe pleine terre), ■ un emplacement cinéraire, ■ un columbarium (case).
Scellement de l'urne	<p>Sur un monument funéraire, dans un cimetière ou un site professionnel autorisé, sous réserve :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ de l'autorisation de la commune, ■ du respect des normes de scellement.
Dispersion des cendres	<ul style="list-style-type: none"> ■ dans l'espace dédié du cimetière ou du site cinéraire (« jardin du souvenir »), ■ ou en pleine nature, à condition que la dispersion : <ul style="list-style-type: none"> ○ ne soit pas réalisée sur les voies publiques, ○ respecte les règles relatives aux propriétés privées, ○ soit déclarée en mairie du lieu de naissance du défunt pour inscription au registre.
Remise de l'urne à la famille	À des fins uniquement temporaires, dans l'attente de la destination définitive. L'urne ne peut pas être conservée indéfiniment au domicile.

17.3. Interdictions légales

Il est **strictement interdit** :

- de conserver durablement l'urne à domicile,
- de partager les cendres ou de les diviser,
- de disperser les cendres dans un lieu fermé ou privé sans autorisation du propriétaire,

- de disperser les cendres sur la voie publique ou ses dépendances,
- de transformer les cendres en objets ou bijoux ne respectant pas l'unité des cendres (les techniques de transformation non conformes à la loi sont prohibées).

Ces interdictions résultent directement du CGCT et s'imposent à tous.

17.4. Formalités administratives

Selon la destination choisie, des formalités peuvent être nécessaires :

- **autorisation municipale** pour l'inhumation, le scellement ou le dépôt en columbarium ;
- **déclaration préalable** en mairie du lieu de naissance du défunt pour la dispersion en pleine nature ;
- demande et obtention de **titre de concession** ou vérification du droit d'usage pour une sépulture existante ;
- autorisation du gestionnaire du crématorium pour le dépôt temporaire de l'urne.

L'Entreprise peut assister le Client dans ces démarches mais ne peut agir sans les documents requis.

17.5. Dépôt temporaire de l'urne

Lorsque la famille n'a pas encore déterminé la destination définitive des cendres, l'urne peut être :

- temporairement conservée au crématorium,
- ou temporairement conservée par l'Entreprise dans les conditions fixées par le CGCT.

Cette conservation est limitée dans le temps. À l'issue du délai légal, la famille doit indiquer la destination choisie. En l'absence de décision, les cendres peuvent être dispersées dans le jardin du souvenir, conformément à la loi.

17.6. Exécution de la volonté du défunt

Lorsque le défunt a exprimé de son vivant une volonté claire concernant la crémation ou la destination des cendres, cette volonté :

- **prime sur toute autre décision**,
- doit être respectée par la famille et par l'Entreprise,
- peut être mentionnée via un écrit, un contrat obsèques ou une déclaration connue.

En cas de désaccord des proches, l'Entreprise ne peut trancher et peut suspendre les opérations dans l'attente d'une décision familiale ou judiciaire.

TITRE VI – RESPONSABILITÉ, GARANTIES & RÉGLEMENTATION

Article 18 – Responsabilité du prestataire

18.1. Principe général de responsabilité

L'Entreprise est tenue d'exécuter les prestations funéraires et de marbrerie :

- **conformément au devis réglementaire**,
- **conformément au bon de commande signé**,
- **dans le respect des obligations légales et réglementaires**,
- avec le soin et la diligence qu'un professionnel du secteur est en droit d'apporter.

L'Entreprise répond de la bonne exécution des prestations qui lui incombent, y compris celles réalisées par ses sous-traitants conformément à l'article 13 des présentes CGV.

18.2. Conformité aux textes légaux et réglementaires

L'Entreprise s'engage à respecter :

- le **Code général des collectivités territoriales (CGCT)**,
- les arrêtés relatifs à l'information sur les prix et au devis réglementaire funéraire,
- les règles sanitaires et de sécurité applicables,
- les règlements des cimetières, crématoriums, chambres funéraires et transports spécialisés,
- les règles techniques relatives aux cercueils, urnes, marbrerie et opérations funéraires.

Lorsque le respect de la réglementation impose une modification des prestations (ex. cercueil hermétique, housse mortuaire, matériel spécifique), l'Entreprise en informe le Client et procède conformément à l'article 7 des présentes CGV.

18.3. Limitations de responsabilité liées à des causes externes

L'Entreprise ne saurait être tenue responsable des retards, modifications ou impossibilités d'exécuter une prestation lorsqu'ils résultent de :

- **décisions administratives** (mairie, préfecture, police, gestionnaire de cimetière ou de crématorium),
- **retards ou absences d'autorisations** administratives ou documents fournis par le Client,
- **conditions météorologiques** empêchant les travaux de marbrerie ou l'ouverture d'une sépulture,
- **prescriptions sanitaires ou médico-légales**,

- **indisponibilités ou pannes** affectant un cimetière, un crématorium, une chambre funéraire ou toute infrastructure publique,
- **accès impossible ou dangereux** à un site funéraire,
- **incident imprévisible** lié à l'état du terrain ou de la sépulture,
- **travaux ou restrictions imposés par la commune.**

Dans ces situations, l'Entreprise met en œuvre les mesures permettant d'assurer la continuité des opérations dans le respect de la loi, sans que sa responsabilité puisse être engagée.

18.4. Responsabilité en cas de documents ou informations manquants

L'Entreprise n'est pas responsable :

- du retard ou de l'impossibilité d'exécuter les prestations lorsque les **documents nécessaires** (autorisation d'inhumation/crémaison, titre de concession, certificat médical, etc.) ne lui ont pas été remis en temps utile ;
- des conséquences liées à des **informations incorrectes ou incomplètes** fournies par le Client ou par les proches du défunt.

Dans ces cas, les délais légaux ou réglementaires non respectés ne peuvent être imputés à l'Entreprise.

18.5. Responsabilité relative aux prestations de marbrerie

Pour les travaux de marbrerie :

- l'Entreprise garantit la **solidité, la conformité et le bon état** des ouvrages réalisés,
- elle n'est pas responsable de l'**affaissement ou des dégradations** causés par l'état du sol, le vieillissement naturel des monuments, les infiltrations d'eau, les mouvements de terrain ou l'usure normale,
- elle n'est pas responsable des **dommages causés par des tiers**, par des actes de vandalisme ou par les travaux réalisés par d'autres intervenants,
- elle ne peut être tenue responsable du refus d'un chantier par la commune ou par les services municipaux en cas de non-conformité de la concession ou de difficultés structurelles du terrain.

Toute intervention de marbrerie est conditionnée au respect des articles 8 et 12 des présentes CGV.

18.6. Sécurité, dignité et respect des lieux

L'Entreprise est responsable :

- de la sécurité des opérations qu'elle réalise,
- du respect de la dignité du défunt et des lieux funéraires,
- de la conformité des pratiques aux règles établies par les gestionnaires des sites funéraires.

Toutefois, l'Entreprise peut interrompre ou adapter une prestation si les conditions de sécurité ou de respect des lieux ne sont pas réunies (comportement du public, incident imprévu, danger avéré).

18.7. Dommages matériels ou corporels

Dans l'hypothèse exceptionnelle d'un dommage matériel ou corporel causé par l'Entreprise ou ses sous-traitants, sa responsabilité est régie par les règles du droit commun de la responsabilité civile. Toute demande d'indemnisation doit être formulée selon les modalités prévues à l'article 22 des présentes CGV.

18.8. Absence de responsabilité en cas de force majeure

Lorsque la prestation ne peut être exécutée ou doit être adaptée en raison d'un **événement de force majeure** au sens de l'article 20 des présentes CGV, l'Entreprise est dégagée de toute responsabilité.

Article 19 – Garanties légales

19.1. Garanties applicables aux biens et articles funéraires

Les biens fournis par l'Entreprise (cercueils, urnes, capitons, articles funéraires, éléments de marbrerie, accessoires, etc.) bénéficient de plein droit des garanties suivantes :

Garantie	Conditions
Garantie légale de conformité (Articles L.217-3 à L.217-14 du Code de la consommation)	Le Client dispose : <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir, ▪ de la possibilité d'obtenir la réparation ou le remplacement du bien, sans frais, ▪ ou, si ces solutions sont impossibles ou disproportionnées, une réduction du prix ou une résolution de la vente. <p>Le consommateur n'a pas à prouver l'existence du défaut dans les 24 mois suivant la délivrance du bien.</p>
Garantie contre les vices cachés (Articles 1641 à 1649 du Code civil)	Cette garantie couvre les défauts rendant le bien impropre à l'usage auquel il est destiné ou diminuant tellement son usage que le Client ne l'aurait pas acquis ou en aurait payé un moindre prix. Le Client dispose d'un délai de deux ans à compter de la découverte du défaut pour agir.

Reproduction des mentions d'information légales obligatoires :**Garantie légale de conformité :****Article L217-3 du Code de la consommation :**

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Article L217-4 du Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L217-5 du Code de la consommation :

I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Article L217-6 du Code de la consommation :

Lorsqu'à l'occasion du contrat, un traitement de données à caractère personnel est opéré par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la [loi n° 78-17 du 6 janvier 1978](#) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes.

Article L217-7 du Code de la consommation :

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

Article L217-8 du Code de la consommation :

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

Garantie légale contre les vices cachés :**Article 1641 du Code civil**

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.

Article 1644 du Code civil

Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1648, alinéa 1er, du Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acheteur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

19.2. Exclusions liées à l'usage normal ou aux conditions extérieures

Les garanties ne couvrent pas :

- l'usure normale du bien (décoloration naturelle, altération par intempéries, vieillissement du bois ou des matériaux),
- les dommages causés par un **mauvais entretien**, un choc, un acte de vandalisme ou l'intervention d'un tiers,
- les dégradations dues à des **conditions environnementales** propres au cimetière (humidité, végétation, affaissement du terrain, infiltrations d'eau),
- les modifications ou réparations effectuées sans l'accord de l'Entreprise.

Ces exclusions sont appréciées dans le respect des règles protectrices du consommateur.

19.3. Garanties applicables aux travaux de marbrerie

Les travaux de marbrerie réalisés par l'Entreprise bénéficient des garanties suivantes :

Garantie	Conditions
Garantie de parfait achèvement (articles 1792-6 et suivants du Code civil)	Valable pendant un an à compter de la réception des travaux, elle couvre : <ul style="list-style-type: none">■ les défauts apparents signalés lors de la réception,■ les défauts apparus dans l'année suivant la réception, dès lors qu'ils sont signalés par écrit.
Garantie biennale	Elle s'applique pendant deux ans à certains éléments dissociables (ex : fixations, ornements, accessoires posés).
Garantie décennale	Applicable uniquement aux ouvrages entrant dans le champ de responsabilité décennale (ouvrages durables, solidité du monument, éléments indissociables). Elle couvre, pendant 10 ans , les dommages : <ul style="list-style-type: none">■ compromettant la solidité de l'ouvrage,■ ou rendant le monument impropre à sa destination funéraire. La garantie décennale n'est pas applicable aux éléments purement décoratifs ou aux prestations d'entretien.

19.4. Réclamations au titre des garanties

Pour mettre en œuvre une garantie, le Client doit contacter l'Entreprise en précisant :

- la prestation ou le bien concerné,
- la date d'exécution ou de délivrance,
- la nature du défaut constaté,
- si possible, des photographies ou documents permettant l'évaluation du problème.

L'Entreprise organise alors, selon le cas :

- une inspection sur site,
- une réparation,
- un remplacement,
- ou une autre solution conforme aux garanties légales.

19.5. Articulation avec les conditions contractuelles

Les garanties légales :

- s'appliquent indépendamment de **toute garantie commerciale** éventuellement fournie,
- **ne peuvent pas être limitées** par les présentes CGV,
- prévalent sur toute clause contraire conformément au Code de la consommation.

Le Client est informé qu'il bénéficie, en toutes circonstances, des droits minimums prévus par la loi.

19.6. Prestation de service et absence de garantie de résultat

Les prestations funéraires et de marbrerie constituent des **prestations de service** au sens du droit de la consommation. L'Entreprise est tenue d'une obligation de moyens renforcée, mais ne peut garantir :

- la tenue exacte d'une cérémonie lorsque celle-ci dépend de tiers (lieu de culte, officiant, crématorium),
- l'aspect final d'une sépulture lorsque des contraintes techniques ou climatiques l'affectent,
- la conservation parfaite d'un monument exposé en permanence aux intempéries.

Ces limites n'affectent pas les garanties légales relatives aux biens et travaux fournis. Voici la rédaction complète, rigoureuse et parfaitement adaptée au secteur funéraire de **l'article 20 – Force majeure**, conforme au Code civil et aux usages spécifiques des opérations funéraires et de marbrerie.

Article 20 – Force majeure

20.1. Définition

Constitue un **événement de force majeure**, au sens des articles **1218 du Code civil** et de la jurisprudence, tout événement :

- imprévisible lors de la conclusion du contrat,
- irrésistible dans sa survenance,
- et échappant au contrôle du débiteur de l'obligation.

La force majeure a pour effet de **suspendre ou rendre impossible** l'exécution partielle ou totale des prestations prévues au contrat, sans engager la responsabilité de l'Entreprise.

20.2. Événements pouvant constituer un cas de force majeure dans le secteur funéraire

Sans que cette liste soit limitative, peuvent notamment être considérés comme des événements de force majeure :

- **intempéries exceptionnelles** empêchant l'accès à un cimetière ou rendant impossible un creusement ou une pose de monument (inondation, gel profond, tempête, vent violent, neige abondante) ;
- **fermeture ou restriction d'accès** imposée par une commune, un gestionnaire de cimetière ou un crématorium ;
- **panne majeure**, défaillance ou fermeture imprévue d'un crématorium, d'une chambre funéraire, ou d'un équipement municipal indispensable à la réalisation des opérations ;
- **décision administrative ou préfectorale** empêchant temporairement une opération funéraire (consigne sanitaire urgente, réquisition de site, interdiction municipale) ;
- **incident grave lié à un tiers** (grève des fossoyeurs municipaux, mouvement social affectant un site funéraire, accident bloquant l'accès à un cimetière ou à une voie d'acheminement) ;
- **catastrophe naturelle**, sinistre, attentat, incendie, émeute ou tout événement exceptionnel perturbant gravement le déroulement des obsèques ;
- **épidémie** ou urgence sanitaire majeure entraînant des obligations ou interdictions particulières.

Chaque situation est appréciée au regard des critères légaux de force majeure.

20.3. Effets de la force majeure

En cas de force majeure :

- l'exécution des prestations concernées est **suspendue** pendant la durée de l'événement ;
- les délais légaux d'inhumation ou de crémation peuvent être adaptés par décision administrative indépendante de l'Entreprise ;
- l'Entreprise peut procéder à une **réorganisation des opérations** (report, modification logistique, adaptation du cérémonial), dans la limite de ce qui est légalement autorisé ;

- si l'exécution devient définitivement impossible, le contrat peut être **résolu de plein droit**, sans indemnité de part et d'autre, pour les seules prestations non exécutées.

L'Entreprise s'engage à informer le Client dès que possible de la survenance d'un événement constitutif de force majeure et des conséquences sur l'organisation des prestations.

20.4. Limite : prestations non obligatoires et travaux de marbrerie

Lorsque l'événement de force majeure affecte exclusivement :

- des **prestations non obligatoires**,
- ou des **travaux de marbrerie** réalisables indépendamment de la cérémonie,
leur exécution pourra être :
 - reportée,
 - adaptée,
 - ou, en cas d'impossibilité définitive, annulée sans pénalité.

Aucune indemnité ne pourra être réclamée à l'Entreprise pour des prestations devenues impossible à exécuter du fait d'un événement de force majeure.

20.5. Absence de responsabilité

L'Entreprise ne peut être tenue responsable :

- des retards, reports ou impossibilités d'effectuer une prestation directement imputables à un événement de force majeure,
- des conséquences administratives ou familiales découlant de ces reports ou impossibilités,
- des coûts additionnels imposés par une décision administrative liée à un événement exceptionnel.

Ces situations ne peuvent donner lieu à aucune pénalité, réduction automatique de prix ou demande de dommages-intérêts.

TITRE VII – PROTECTION DES DONNÉES

Article 21 – Données personnelles

Dans le cadre de l'organisation des obsèques et de l'exécution des prestations de marbrerie, l'Entreprise est amenée à traiter des **données personnelles** concernant le Client, le défunt et, le cas échéant, les proches intervenant dans la procédure. Ces traitements sont réalisés :

- pour les besoins de l'exécution du contrat,
- pour répondre aux obligations légales et réglementaires applicables aux opérations funéraires,
- et dans le respect du **Règlement (UE) 2016/679 (RGPD)** et de la loi Informatique et Libertés.

L'ensemble des informations relatives aux finalités des traitements, à leurs bases légales, aux destinataires, aux durées de conservation, aux droits reconnus aux personnes concernées, et aux modalités d'exercice de ces droits sont détaillées dans la **Politique de confidentialité** de l'Entreprise, disponible en agence et accessible à l'adresse suivante :  [URL de la Politique de confidentialité]

La Politique de confidentialité fait partie intégrante du dispositif d'information applicable au traitement des données personnelles et s'impose à toute relation contractuelle avec l'Entreprise.

TITRE VIII – RÈGLEMENT DES LITIGES

Article 22 – Réclamations

22.1. Modalités de contact

Pour toute question, difficulté ou réclamation concernant l'exécution des prestations funéraires ou de marbrerie, le Client peut contacter l'Entreprise :

Modalité	Coordonnées
Par courrier	[Adresse postale complète de l'Entreprise]
Par courriel	[Adresse e-mail de contact]
Par téléphone	[Numéro de téléphone]

L'Entreprise invite le Client à préciser :

- le numéro du devis ou du bon de commande,
- l'objet de la réclamation,
- les faits concernés,
- tout document utile (photographie, justificatif, constatation).

22.2. Traitement des réclamations

L'Entreprise s'engage à :

- accuser réception de la réclamation dans un délai raisonnable,
- l'examiner avec diligence,
- fournir une réponse motivée dans les meilleurs délais,
- proposer, si nécessaire, une solution adaptée (explication, réparation, médiation, intervention technique, etc.).

Certaines réclamations liées aux travaux de marbrerie peuvent nécessiter une **visite sur site**, dont la date est fixée en accord avec le Client.

22.3. Réclamations relatives aux prestations sous-traitées ou aux débours

Lorsque la réclamation concerne :

- une prestation réalisée par un sous-traitant,
- une prestation relevant d'un service municipal, d'un crématorium ou d'un cimetière,
- des taxes, redevances ou vacations (débours),

l'Entreprise :

- centralise la réclamation,
- intervient auprès du tiers concerné,
- informe le Client du suivi apporté.

Le Client n'a aucune démarche directe à effectuer auprès du sous-traitant, sauf si cela lui est expressément indiqué.

22.4. Réclamations relatives aux garanties

Lorsque la réclamation porte sur :

- un **article funéraire** (cercueil, urne, plaque, monument, etc.),
- un **ouvrage de marbrerie** réalisé par l'Entreprise,
- un **défaut** relevant des garanties légales ou décennales,

le traitement s'effectue selon les modalités prévues à l'article 19 des présentes CGV.

22.5. Conservation des échanges

Les échanges relatifs à une réclamation peuvent être conservés par l'Entreprise pendant la durée nécessaire :

- à son traitement,
- à l'exécution des garanties,
- et au respect de ses obligations légales.

Article 23 – Médiation de la consommation

23.1. Droit au recours gratuit à un médiateur

Conformément aux articles **L.612-1 à L.616-3 du Code de la consommation**, le Client consommateur a le droit de recourir gratuitement à un **médiateur de la consommation** en vue de la résolution amiable d'un litige qui l'opposerait à l'Entreprise. Ce recours n'est possible qu'après que le Client ait préalablement adressé une réclamation écrite à l'Entreprise selon les modalités prévues à l'article 22 des présentes CGV.

23.2. Identification du médiateur compétent

Le médiateur de la consommation désigné par l'Entreprise est :

Médiateur du Commerce Coopératif et Associé
FCA - 77, rue de Lourmel - 75015 Paris
servicemediation@mcca-mediation.fr
www.mcca-mediation.fr

Le Client peut y recourir gratuitement, à l'exception des éventuels frais d'expertise, qui restent à sa charge.

23.3. Conditions de recevabilité

Le médiateur peut être saisi uniquement si :

- une **réclamation écrite préalable** a été adressée à l'Entreprise ;
- le litige n'a pas été résolu par l'Entreprise dans un délai raisonnable ;
- la demande n'est ni manifestement infondée ni abusive ;
- la demande n'a pas déjà été examinée ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

Le médiateur rend son avis dans les conditions prévues par le Code de la consommation.

23.4. Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n° 524/2013, le Client peut également saisir la **Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL)** à l'adresse suivante :  <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Cette plateforme permet de mettre en relation consommateurs et professionnels en vue de favoriser le règlement amiable des litiges en ligne.

23.5. Faculté de saisir les tribunaux

Le recours à la médiation est une procédure :

- **gratuite**,
- **facultative**,
- **non contraignante**.

Le Client reste libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur et peut, en tout état de cause, saisir les **juridictions compétentes** conformément à l'article 24 des présentes CGV.

Article 24 – Droit applicable et juridiction compétente

24.1. Droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que l'ensemble des prestations funéraires et de marbrerie fournies par l'Entreprise, sont soumises **au droit français**, à l'exclusion de toute autre législation.

24.2. Règlement amiable préalable

Avant toute action en justice, les parties s'efforceront de résoudre amiablement leur différend, conformément :

- au mécanisme de réclamation interne prévu à l'article 22,
- et, le cas échéant, à la procédure de **médiation de la consommation** prévue à l'article 23.

Cette étape amiable constitue un préalable recommandé mais n'exclut pas le droit de saisir la juridiction compétente.

24.3. Juridictions compétentes

En cas de litige portant sur l'interprétation, l'exécution ou la validité des présentes CGV ou des prestations fournies, et après échec de toute tentative amiable de résolution du différend, le **Client consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable**, conformément à l'article R.631-3 du Code de la consommation. Ces dispositions protectrices s'appliquent de plein droit au Client consommateur.

24.4. Liberté de choix du Client consommateur

Le Client bénéficiait en toutes circonstances :

- de la **liberté de choix** de la juridiction dans les limites fixées par le Code de la consommation,
- et de la possibilité de saisir le juge compétent **sans devoir accepter la solution proposée par un médiateur** ni justifier d'un recours préalable obligatoire.

TITRE IX – DISPOSITIONS DIVERSES

Article 25 – Dispositions diverses

25.1. Indépendance des clauses

Si l'une des dispositions des présentes CGV devait être déclarée nulle, inapplicable ou réputée non écrite par une juridiction ou une autorité administrative, les autres dispositions conserveraient toute leur force et leur portée. L'Entreprise et le Client s'engagent, le cas échéant, à remplacer la clause invalidée par une clause valable reflétant au mieux l'intention initiale des parties.

25.2. Opposabilité et acceptation des CGV

Les présentes CGV :

- sont communiquées au Client préalablement à la signature du devis et du bon de commande ;
- sont annexées ou remises avec ces documents ;
- sont réputées expressément acceptées dès la signature du bon de commande.

Aucune prestation ne peut être réalisée sans acceptation préalable des CGV.

25.3. Modifications des CGV

L'Entreprise peut être amenée à modifier les présentes CGV :

- en raison d'évolutions législatives ou réglementaires ;
- pour tenir compte des évolutions du secteur funéraire ou des règles applicables aux devis.

Toute modification ne s'applique qu'aux contrats conclus après l'entrée en vigueur de la nouvelle version. Les contrats déjà conclus restent régis par la version des CGV remise au Client lors de la signature du bon de commande.

25.4. Preuve – Documents électroniques

Le Client reconnaît que :

- les documents électroniques,
- les courriers électroniques,
- les copies numérisées (devis signé, bon de commande, avenants),
- ainsi que les enregistrements informatiques conservés par l'Entreprise

constituent des modes de preuve valables et peuvent être produits en cas de litige, conformément aux articles 1358 et suivants du Code civil. L'Entreprise garantit la conservation sécurisée des documents contractuels.

25.5. Non-renonciation

Le fait pour l'Entreprise de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l'une quelconque des clauses des présentes CGV ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

25.6. Langue du contrat

Les présentes CGV sont rédigées en langue française, seule langue faisant foi en cas d'interprétation ou de litige.

25.7. Intégralité de l'accord

Les présentes CGV, le devis réglementaire, le bon de commande et, le cas échéant, les avenants signés par le Client constituent l'intégralité de l'accord entre l'Entreprise et le Client concernant les prestations funéraires et de marbrerie. Ils remplacent tout échange antérieur, écrit ou oral, portant sur les mêmes prestations.
