CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POMPES FUNEBRES DU MANTOIS

Article 1. Application des Conditions Générales de Ventes - Opposabilité
Les présentes conditions générales de ventes sont systématiquement adressées ou remises à chaque client pour lui permettre de passer commande. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client à ces conditions générales de ventes à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus, catalogues, émis par l'entreprise et qui n'ont qu'une valeur indicative.

Article 2. Commande
La documentation générale est à la disposition du client dans nos locaux conformément aux dispositions légales et réglementaires.
Un devis écrit, gratuit et détaillé sera remis au client avant toute opération. **Ce devis est valable 1 mois à compter de la date de sa formulation**. Après acceptation et signature du devis par le client, l'entreprise remet au client un bon de commande. Toute commande devra être faite par écrit et être signée par le client. L'entreprise n'est liée qu'après signature du devis et du bon de commande par les parties.
En cas de commande téléphonique émanant d'un professionnel agréé agissant pour le compte de la famille, ou de la famille elle-même si elle est domiciliée à distance ou dans l'impossibilité momentanée de se déplacer, l'acceptation et la signature de la commande avant la dernière phase de la mise en œuvre de celle-ci restent, sauf circonstances exceptionnelles, indispensables à la régularisation du dossier. L'acceptation peut alors se faire par télécopie ou par mail.
Par sa signature, le soussigné s'engage à payer sans réserve à l'opérateur les sommes correspondantes. L'entreprise répondra aux commandes en fonction de leur ordre d'arrivée et dans la mesure de ses disponibilités. Le bénéfice de la commande est personnel au client et ne peut être cédé sans l'accord de l'entreprise.

Article 3. Modification ou Annulation de Commande
Toute modification ou résolution de commande demandée par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant la réalisation des prestations. Toute annulation de commande dans les 24 heures précédant les obsèques, quelle qu'en soit la cause, donnera lieu à des dommages-intérêts fixés forfaitairement à 10 % du prix convenu, toutes taxes comprises.
Si les démarches administratives ou engagements financiers vis-à-vis de tiers ont été entrepris avant l'annulation, le signataire du bon de commande sera toutefois redevable des frais réellement supportés. Dans l'un ou l'autre cas, les sommes ainsi dues seront imputées sur le montant versé à la commande, le surplus éventuel étant payable à la première demande.

Article 4. Prix
Les prestations sont fournies conformément au tarif fixé dans le bon de commande signé par le client et par l'entreprise. Les prix sont établis nets et sans escompte, ni rabais et selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur. Les travaux de cimetière et d'exhumations sont toujours chiffrés sous réserve de fournitures ou travaux supplémentaires non prévisibles à la date d'établissement du devis. Toute utilisation d'un de nos devis estimatifs dans un autre organisme que l'entreprise, quel qu'il soit, n'implique pas la responsabilité et l'obligation de

celle-ci. Nos devis ne nous sont opposables que par leur signataire dans les limites des conditions qui y figurent expressément.

Article 5. Exécution par un tiers

L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers générant des débours obligatoires (vacations de police, consulat, personnel communal aux cimetières etc.) ou des débours facultatifs (culte, marbrerie, fret aérien, etc.). Les montants correspondants aux tiers seront facturés dans la rubrique « frais avancés pour le compte de la famille ».

La SAS Pompes Funèbres du Mantois ne peut être tenue pour responsable des retards, erreurs ou fautes techniques commis dans leurs tâches par les tiers intervenant à titre obligatoire dans les obsèques ou à la demande des familles.

La SAS Pompes Funèbres du Mantois, mandatée, se réserve le choix des moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations et fournitures qui lui sont commandées. Toute initiative de la famille dans ce domaine, est à ses risques et périls et ne peut engager la responsabilité de la SAS Pompes Funèbres du Mantois. La famille fera son affaire des litiges éventuels, si le recours à des tiers n'est dû qu'à sa propre initiative, sauf à cette dernière d'apporter la preuve que les dits retards, erreurs ou fautes techniques seraient en tout ou partie imputable à une mauvaise transmission des ordres aux intéressés par les agents de la SAS Pompes Funèbres du Mantois.

Article 6. Conditions de paiement

Les frais d'obsèques, de produits et prestations sont payables à réception de facture avec paiement à la signature de la commande d'un acompte minimum de 40% du montant TTC de la commande incluant le montant total de sommes dues aux tiers.

Pour les frais d'obsèques la SA Pompes funèbres du Mantois peut se charger des formalités à accomplir pour obtenir le paiement direct des sommes disponibles auprès des organismes concernés, ainsi que l'établissement des dossiers de prélèvement sur les comptes bancaires, postaux ou d'épargne du défunt dans les limites admises par les règlements en vigueur.

Article 7. Défaut de paiement

Le défaut de paiement dans le délai indiqué sur la facture entraînera de plein droit l'application d'un intérêt de retard, égal à trois fois le taux d'intérêt légal annuel en vigueur le jour de la facturation, sur les sommes restant dues, sans préjudice des autres sommes pouvant être réclamées par la SAS Pompes funèbres du Mantois à titre de dommages et intérêts.

Article 8. Garantie – Responsabilité

8.1 Marchandises : Les cercueils sont élaborés conformément aux dispositions légales et réglementaires qui imposent dans certains cas des matières biodégradables. L'état des cercueils est susceptible de subir des modifications liées notamment à l'état du sous-sol. La dégradation sera en fonction de la qualité du cercueil, du choix d'ensevelissement et de l'état du sous-sol. En conséquence la SAS Pompes funèbres du Mantois ne peut garantir les cercueils après leur inhumation provisoire ou définitive contre les altérations résultants du poids des remblais et de l'humidité. En tout état de cause l'entreprise n'engage pas sa responsabilité en cas de dégradation normale et progressive du cercueil. Toute dégradation anormale des cercueils sera prise en charge par le fabriquant de cercueil.

8.2 Objets personnels : Tous objets personnels, en particulier les bijoux, doivent être prélevés sur le corps du défunt avant toute intervention de notre personnel. Aucune réclamation ou réparation ne serait consentie si cette consigne n'était pas respectée. La SAS Pompes funèbres du Mantois pourra exiger du client la signature d'une décharge listant les objets et bijoux laissés sur le défunt. Pompes funèbres du Mantois exige préalablement à toute opération de crémation la signature du client de la demande d'autorisation de crémation dans laquelle doit être signalée l'existence de prothèses ou d'appareils fonctionnant avec des piles et indiquer si elles ont été enlevées par le médecin. A défaut le client autorisera par écrit l'entreprise à procéder à l'extraction. L'entreprise ne saurait être responsable des dégâts résultant du non-respect des dispositions ci-dessus.

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

8.4 Matériaux : concernant les matériaux naturels mis en œuvre, la garantie est limitée comme suit :
- les échantillons définissent la tonalité générale mais n'impliquent pas l'identité parfaite dans les couleurs et les veinages ;
- les veines cristallines, les agglomérats de micas font partie des caractéristiques propres aux matériaux naturels. A ce titre ils ne peuvent donner lieu à la résiliation du marché, au refus de la marchandise, ou à une réduction de prix ;
- les matériaux artificiels et attributs décoratifs, étant notamment tributaires de la façon dont ils sont entretenus sont exclus de la garantie ;
- le vieillissement naturel des matériaux suppose avec le temps une modification de l'aspect pour lequel aucune garantie ne saurait s'appliquer

Le client dispose d'une garantie légale de conformité (articles L217-4 et suivants du Code de la consommation. Il peut en user pendant deux (2) ans à compter de la délivrance du bien. Au titre de cette garantie, le client peut obtenir soit la réparation soit le remplacement du bien dans la limite de la réglementation

Le client dispose aussi de la garantie légale des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil). Il peut en user pendant deux (2) ans à compter de la découverte du vice. Au titre de cette garantie, le client peut obtenir soit la

Article 9. Protection des données à caractère personnel
Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (dite « loi Informatique et Libertés ») et au Règlement Général sur la Protection des Données (« RGPD »), des données à caractère personnel concernant nos clients font l'objet d'un traitement informatique par notre société qui consistent : à effectuer des opérations relatives à la gestion des relations commerciales, faciliter l'identification des Clients, informer les Clients de toute modification apportée aux produits et services. Les types de données concernées, les destinataires de ces données sont mentionnés dans le registre de l'entreprise. Pour les stricts besoins de la gestion des relations commerciales, ces données peuvent être communiquées aux partenaires notamment les organismes assureurs en matière de contrats obsèques. Ces données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des

finalités rappelées ci-dessus. Toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de ses données personnelles ou une limitation de leur traitement, du droit d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes et du droit de retirer son consentement à tout moment. Enfin, chacun dispose du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle et de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort.

Article 10. Opposition au démarchage téléphonique
Conformément aux dispositions à l'article L.223-1 du code de la consommation, tout consommateur ne souhaitant pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL : www.bloctel.gouv.fr

Article 11. Compétences – Contestations - Juridiction
En cas de contestation relative à la réalisation des prestations ou à la fourniture de marchandises, le consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.
En matière contractuelle, le demandeur peut saisir à son choix, outre la juridiction où il réside, la juridiction du lieu de l'exécution de la prestation de service ou de la livraison effective de la chose. Toute clause attributive de compétence est réputée non écrite. Toute réclamation du client se fera par courrier auquel l'entreprise répondra. Lorsque le recours visé ci-dessus a été épuisé, c'est-à-dire si la réponse à la réclamation du client ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux mois après le dépôt de sa réclamation, le client-consommateur peut, dans les conditions prévues aux articles L612-1 et suivants du Code de la Consommation, saisir gratuitement, le Médiateur de la Consommation qui est compétent pour tout litige portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de service couvert par les présentes conditions générales de vente : par courrier à l'adresse suivante :

ANM CONSOMMATION
2 Rue de Colmar- 94300 VINCENNES
ou en consultant le site internet de ANM CONSOMMATION et
en utilisant le formulaire en ligne prévu à cet effet : https://www.anm-conso.com

Je déclare avoir reçu les présentes Conditions Générales de Vente, les avoir lues et les accepter sans réserves.

Fait le .....à.....
Nom et prénom :.....

Signature