



DOCUMENTATION GÉNÉRALE

RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS

Raison sociale : BS Pompes Funèbres

Siège sociale : 6 avenue Maréchal de Vaux, 43200 YSSINGEAUX

Adresse de l'établissement : 6 avenue Maréchal de Vaux, 43200 YSSINGEAUX

Représentant légal : Sophie TREVES

Forme juridique : SAS

Code NAF ou APE : 96 03Z

SIRET : 849 274 725 00019

Numéro d'inscription au registre du commerce : 849 274 725 R.C.S. Le Puy en Velay

Numéro d'habilitation : 21-43-0053

Liste des activités pour lesquelles l'habilitation a été délivrée :

- Le transport de corps avant et après mise en bière,
- L'organisation des obsèques,
- Soins de conservation, prestation sous-traitée à un opérateur habilité
- La fourniture des housses, des cercueils et de leurs accessoires intérieurs et extérieurs ainsi que les urnes cinéraires,
- La fourniture de corbillards et voitures de deuil,
- La fourniture de personnel et des objets de prestations nécessaires aux obsèques, inhumation, exhumations, crémations,
- La gestion et l'utilisation des chambres funéraires

Par le préfet : De la Haute-Loire

Capital : 20 000€

Numéro Orias : 19 003 535

Mise à jour le 01/06/2026

Prestations rendues obligatoires par un texte législatif ou réglementaire (arrêté du 11 janvier 1999 modifié, art. 2 ;

CGCT, art. R. 2223-29)

Certaines prestations sont réglementairement obligatoires :

- la fourniture du cercueil avec une plaque d'identité, une cuvette étanche et quatre poignées (rubrique 3 du tarif) ;
- la housse mortuaire en cas de transport avant mise en bière (rubrique 2) ;
- si le défunt en est porteur, le retrait d'une prothèse (stimulateur cardiaque) fonctionnant au moyen d'une pile incompatible avec l'inhumation ou la crémation (rubrique 1) ;
- si vous optez pour une inhumation : le personnel pour l'inhumation, le creusement et le comblement de la fosse, l'ouverture et la fermeture du caveau (rubrique 7A) ;
- si vous optez pour une crémation : le personnel pour la crémation, la fourniture de l'urne avec la plaque et les prestations associées — scellement, dépôt en columbarium, inhumation, sinon dispersion (rubrique 7B) ;
- les frais avancés pour votre compte lorsqu'ils sont dus : vacation de police en cas d'opération soumise à surveillance, redevance de crémation lorsque le gestionnaire du crématorium en prévoit une (rubrique 8 ; sommes non soumises à TVA, sans majoration).

Certaines prestations ne sont réglementairement obligatoires qu'en fonction des circonstances :

- les soins de conservation (actes de thanatopraxie) en cas de transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou les règles fixées par la compagnie aérienne (rubrique 1) ;
- le cercueil hermétique muni d'un filtre épurateur en cas de cercueil fermé soit à résidence, soit dans un édifice cultuel ou dans un caveau provisoire, pour une durée excédant six jours, en cas de transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou les règles fixées par la compagnie aérienne, et en cas d'infection transmissible ou décision du préfet (rubrique 3) ;

Le transport du corps avant et après mise en bière est réalisé en fonction des circonstances et de vos choix. Dans tous les cas, il doit être opéré par un véhicule funéraire conforme aux prescriptions techniques prévues par la réglementation.

Vous pouvez librement accepter ou refuser les autres prestations qui vous sont proposées, dans la mesure où

elles sont optionnelles. Dans le tarif qui suit, les prestations sont présentées en deux colonnes, obligatoires et non obligatoires, comme dans le devis ; celles qui ne deviennent obligatoires qu'en fonction des circonstances portent la mention correspondante.

ATTESTATION

(Art. R.512-5 du code des assurances et R. 546-3 I du code monétaire et financier)

L'Orias certifie que l'intermédiaire ci-après

BS POMPES FUNEBRES
6 B Avenue Marechal de Vaux
43200 Yssingeaux

Numéro de RCS (le cas échéant) : LE PUY EN VELAY 849274725

Est, à ce jour, inscrit au Registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance

Sous le numéro d'immatriculation 19003535

En qualité de :

- Mandataire d'intermédiaire d'assurance (MIA) depuis le 10/05/2019 jusqu'au 28/02/2027

L'intermédiaire doit informer l'Orias de toute modification de sa situation ou de tout événement pouvant avoir des conséquences sur son inscription (Art. R. 512-5 IV du code des assurances et R. 546-3 IV du code monétaire et financier) :

- Dans le mois qui précède la modification quand elle peut être anticipée.
- Ou au plus tard dans le mois qui suit l'événement.

Fait à Paris,

Le 24/12/2025

Jérôme SPERONI



Secrétaire général

Tarif général

PO	Prestation obligatoire	PNO	Prestation non obligatoire	ST	Prestation sous-traitée
----	------------------------	-----	----------------------------	----	-------------------------

Article	Libellé	Prix TTC	PO	PNO	ST
1 - PRÉPARATION / ORGANISATION DES OBSÈQUES					
10A - ORGANISATION & DEMARCHES					
DEM-01	Démarches administratives et formalités	175,00€		■	
DEMEXHU	Démarches administratives et formalités pour exhumation	90,00€		■	
SACEM	Mise à disposition de matériel de sonorisation (incluant la cotisation SACEM et SPRE)	15,00€		■	
10C - CHAMBRE FUNÉRAIRE					
CASE-01	Frais de séjour en case réfrigérée	295,00€		■	
FUNE-01	Frais de séjour en chambre funéraire des Sucs	295,00€		■	
FUNE-03	Admission en chambre funéraire des Sucs (cercueil fermé) <i>Sans présentation en salon</i>	90,00€		■	
TABLE	Fourniture d'une table réfrigérante en vue de la présentation du corps <i>Tarif jours et heures ouvrables</i>	50,00€		■	
15A - HYGIENE FUNÉRAIRE					
LABO	Mise à disposition d'une salle technique	190,00€		■	
RETRAIT	Retrait de simulateur cardiaque ou toute autre prothèse fonctionnant au moyen d'une pile (*) <i>Incompatible avec l'inhumation ou la crémation. Si le défunt en est porteur</i>	219,00€	■	■	
SOIN-02	Soins d'hygiène, de conservation et de présentation du corps (*) <i>Tarif jour et heures ouvrables Prestation obligatoire si transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou les règles fixées par la compagnie aérienne.</i>	456,00€		■	
SOINMAJ-02	Soins d'hygiène, de conservation et de présentation du corps (*) <i>Tarif week-end, jour férié et tarif de nuit Prestation obligatoire si transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou les règles fixées par la compagnie aérienne.</i>	600,00€		■	
TOILET-01	Toilette mortuaire : Préparation et habillage du défunt,	219,00€		■	
50A - FLEURS ARTIFICIELLES					
REF-ART	Fourniture de dessus de cercueils (fleurs artificielles)	*		■	
REF-ART10	Fourniture de fleurs artificielles	*		■	
50B - PLAQUES GRANIT ALTU					
INTERS	Fourniture d'inters	*		■	
PLAQUE	Fourniture d'une plaque	*		■	
50F - ARTICLES DIVERS					
FOURDIVERS	Fourniture diverse	*		■	
FP01	Fourniture de Faire-parts <i>à l'unité</i>	2,10€		■	
FP02	Fourniture de cartes de remerciement <i>à l'unité</i>	2,10€		■	
MEDAILLON	Médaille	*		■	
AUTRES - HONORAIRES					
HONO	Honoraires <i>Assistance commerciale pour: Rédaction des avis de décès Sur la facture</i>	*		■	
HONO1	HONORAIRES DE CONSEILS <i>Honoraires non soumis à TVA. Selon l'article 261-C du code des impôts.</i>	150,00€		■	
HONO2	Honoraires	*		■	
2 - TRANSPORT DU DÉFUNT AVANT MISE EN BIÈRE (sans cercueil)					
20A - HOUSSES FUNÉRAIRES					
HOUSSE-01	Housse mortuaire <i>Prestation obligatoire si transport avant mise en bière</i>	62,00€	■		
20C - TRANSPORT AVANT MEB					
AVMEB-01	Transport de corps avant mise en bière Prise en charge + brancardage	195,00€		■	
AVMEB-02	Transport de corps avant mise en bière Tarif kilométrique	1,95€		■	
BRANC	Fourniture d'un brancardier pour le transport	90,00€		■	
*	sur devis				

PO	Prestation obligatoire	PNO	Prestation non obligatoire	ST	Prestation sous-traitée
----	------------------------	-----	----------------------------	----	-------------------------

PO	Prestation obligatoire	PNO	Prestation non obligatoire	ST	Prestation sous-traitée
----	------------------------	-----	----------------------------	----	-------------------------

Article	Libellé	Prix TTC	PO	PNO	ST
3 - CERCUEIL ET ACCESSOIRES					
30A - CERCUEILS INHUMATION					
PARDEMITEI	Cercueil Parisien Demi-Teinte Chêne <i>équipé de 4 poignées, cuvette étanche, de caches vis (non obligatoire, inclus) et de la plaque d'identité</i>	1 086,00€	■		
PAREDELWE	Cercueil Edelweiss Clair Chêne <i>équipé de 4 poignées, cuvette étanche, de caches vis (non obligatoire, inclus) et de la plaque d'identité</i>	1 593,00€	■		
TOMBBRUXE	Cercueil Bruxelles Chêne Clair <i>équipé de 4 poignées, cuvette étanche, de caches vis (non obligatoire, inclus) et de la plaque d'identité</i> <i>Cercueil hors-cotes sur devis</i>	2 004,00€	■		
TOMBBRUXE1	Cercueil Bruxelles Chêne Cérusé Ivoire <i>équipé de 4 poignées, cuvette étanche, de caches vis (non obligatoire, inclus) et de la plaque d'identité</i> <i>Cercueil hors-cotes sur devis</i>	2 004,00€	■		
TOMBBRUXE2	Cercueil Vénus Chêne Clair <i>équipé de 4 poignées, cuvette étanche, de caches vis (non obligatoire, inclus) et de la plaque d'identité</i>	2 695,00€	■		
TOMBBRUXE3	Cercueil Montesquieu Chêne Clair <i>équipé de 4 poignées, cuvette étanche, de caches vis (non obligatoire, inclus) et de la plaque d'identité</i>	2 477,00€	■		
TOMBCADIX	Cercueil Cadix Clair Fumé Chêne <i>équipé de 4 poignées, cuvette étanche, de caches vis (non obligatoire, inclus) et de la plaque d'identité</i> <i>Cercueil hors-cotes sur devis</i>	1 683,00€	■		
TOMBLUCC01	Cercueil Lucca Chêne Naturel <i>équipé de 4 poignées, cuvette étanche, de caches vis (non obligatoire, inclus) et de la plaque d'identité</i>	2 292,00€	■		
30C - CERCUEILS SPECIFIQ ET ZINC					
ZINC-01	Cercueil hermétique <i>muni d'un filtre épurateur en cas de cercueil ferme soit a residence, soit dans un édifice cultuel ou dans un caveau provisoire, pour une durée excédant six jours, en cas de transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou les règles fixées par la compagnie aérienne, et en cas d'infection transmissible ou décision du Préfet.</i>	396,00€		■	
30F - CAPITONS					
CREMOLAN	Capiton Crémolan Blanc	137,00€		■	
CREMOLANBL	Capiton Crémolan Bleu	137,00€		■	
CREMOLANCH	Capiton Crémolan Champagne	137,00€		■	
CREMOLANPA	Capiton Crémolan Parme	137,00€		■	
MORVAN	Capiton Morvan	168,00€		■	
SOCIALBLAN	Capiton Social Blanc	73,00€		■	
SOCIALBLEU	Capiton Social Bleu	73,00€		■	
SOCIALCHAM	Capiton Social Champagne	73,00€		■	
SOCIALLILA	Capiton Social Lilas	73,00€		■	
VENTOUXGRI	Capiton Rochebaron Bordeaux	175,00€		■	
VENTOUXMAR	Capiton Rochebaron Noir	175,00€		■	
VENTOUXPRU	Capiton Rochebaron Tabac	175,00€		■	
30G - EMBLEMES PLAQUES ET AUTRES					
CROIXBOIS	Croix Bois	26,00€		■	
CROIXEPAIS	Croix épaisse avec Christ <i>322 VB</i>	31,00€		■	
CROIXFINE	Croix fine avec Christ <i>861 VB</i>	28,00€		■	
REMARQUE	Croix de remarque religieuse bois	108,00€		■	
REMARQUE1	Croix de remarque civile bois	102,00€		■	
ROSEBOIS	Rose Bois	59,00€		■	
ROSEMETAL	Rose Métal <i>7925 VB</i>	41,00€		■	
30H - CERCUEILS CREMATION					
AGGLOCOL01	Cercueil Cologne Naturel (aggloméré) <i>équipé de 4 poignées, cuvette étanche, de caches vis (non obligatoire, inclus) et de la plaque d'identité</i>	976,00€	■		
AGGLOCOL02	Cercueil Cologne Bois (aggloméré) <i>équipé de 4 poignées, cuvette étanche, de caches vis (non obligatoire, inclus) et de la plaque d'identité</i>	976,00€	■		
AGGLOCOLIV	Cercueil Cologne Ivoire (aggloméré) <i>équipé de 4 poignées, cuvette étanche, de caches vis (non obligatoire, inclus) et de la plaque d'identité</i>	998,00€	■		

* sur devis

PO	Prestation obligatoire	PNO	Prestation non obligatoire	ST	Prestation sous-traitée
----	------------------------	-----	----------------------------	----	-------------------------

PO	Prestation obligatoire	PNO	Prestation non obligatoire	ST	Prestation sous-traitée
----	------------------------	-----	----------------------------	----	-------------------------

Article	Libellé	Prix TTC	PO	PNO	ST
30H - CERCUEILS CREMATION					
3 - CERCUEIL ET ACCESSOIRES					
BRUGE	Cercueil Bruges Pin <i>équipé de 4 poignées, d'une cuvette étanche, de caches vis (non obligatoire, inclus) et de la plaque d'identité</i>	706,00€	■		
PAR2PLAT	Cercueil Parisien 2 plateaux Pin Miel <i>équipé de 4 poignées, cuvette étanche, de caches vis (non obligatoire, inclus) et de la plaque d'identité</i>	1 241,00€	■		
PARPINMIEL	Cercueil Parisien Pin Miel <i>équipé de 4 poignées, cuvette étanche, de caches vis (non obligatoire, inclus) et de la plaque d'identité</i> <i>Cercueil hors-cotes sur devis</i>	944,00€	■		
PARSAPIN	Cercueil Parisien Sapin <i>équipé de 4 poignées, cuvette étanche, de caches vis (non obligatoire, inclus) et de la plaque d'identité</i> <i>Cercueil hors-cotes sur devis</i>	998,00€	■		
TOMBPINBRU	Cercueil Champagne Pin Brut <i>équipé de 4 poignées, cuvette étanche, de caches vis (non obligatoire, inclus) et de la plaque d'identité</i> <i>Cercueil hors-cotes sur devis</i>	1 212,00€	■		
TOMBPINMIE	Cercueil Champagne Pin Miel <i>équipé de 4 poignées, cuvette étanche, de caches vis (non obligatoire, inclus) et de la plaque d'identité</i> <i>Cercueil hors-cotes sur devis</i>	1 267,00€	■		
TOMDIDCL01	Cercueil Bruxelles Ayous Cérusé Ivoire <i>équipé de 4 poignées, d'une cuvette étanche, de caches vis (non obligatoire, inclus) et de la plaque d'identité</i>	1 578,00€	■		
TOMDIDCLAI	Cercueil Diderot Clair Fumé Pin <i>équipé de 4 poignées, cuvette étanche, de caches vis (non obligatoire, inclus) et de la plaque d'identité</i>	1 212,00€	■		
4 - MISE EN BIÈRE ET FERMETURE DU CERCUEIL					
10D - PERSONNEL AU CONVOI					
MEB-01	Mise en bière, fermeture du cercueil	76,00€		■	
6 - CÉRÉMONIE FUNÉRAIRE					
10D - PERSONNEL AU CONVOI					
MAITRE-01	Mise à disposition d'un maître de cérémonie, accompagnement	117,00€		■	
PORT-01	Mise à disposition de 1 porteur	90,00€		■	
PORT-04	Fourniture de porteurs au nombre de 3	420,00€		■	
10E - REGISTRES-BOITES A DONDS					
REGISTR-01	Registre de condoléances OFFERT	*		■	
20B - CORBILLARD POUR CEREMONIE					
CORBI01	Fourniture d'un corbillard véhicule Funéraire pour la cérémonie avec chauffeur	290,00€		■	
CORBI02	Fourniture d'un corbillard véhicule Funéraire pour la cérémonie avec chauffeur <i>(convoi non local au delà d'un rayon de 40 km)</i>	354,00€		■	
20E - TRANSPORT APRES MEB					
APMEB-01	Transport de corps après mise en bière Tarif kilométrique	1,95€		■	

* sur devis

PO	Prestation obligatoire	PNO	Prestation non obligatoire	ST	Prestation sous-traitée
----	------------------------	-----	----------------------------	----	-------------------------

PO	Prestation obligatoire	PNO	Prestation non obligatoire	ST	Prestation sous-traitée
----	------------------------	-----	----------------------------	----	-------------------------

Article	Libellé	Prix TTC	PO	PNO	ST
7A - INHUMATION					
30E - RELIQUAIRES					
RELIQU01	Fourniture de boîte à ossements Dimensions 1.20 m	242,00€		■	
RELIQU02	Fourniture de boîte à ossements Dimensions 0.80 m	138,00€		■	
RELIQU03	Fourniture de boîte à ossements Dimensions 0.60 m	120,00€		■	
RELIQU04	Fourniture de boîte à ossements Dimensions 0.90 m	182,00€		■	
60A - EXHUMATION - REDUCTION - REINHUMATION					
EXHUM-01	Exhumation	150,00€		■	
HOUSSEXHU	Fourniture d'une housse d'exhumation	72,46€		■	
60B - TRAVAUX TOMBE - INHUM					
CREUSE-01	Le creusement et le comblement de fosse plus de 1M50 de profondeur	450,00€	■		
CREUSE-02	Le creusement et le comblement de fosse jusqu'à 1M50 de profondeur	450,00€	■		
DEPOREPOS	Dépose et repose de monument	550,00€		■	
FOSSOYAGE1	Travaux de cimetière	*		■	
TRAVDIV	Travaux divers	*		■	
60C - TRAVAUX CAVEAU - INHUMATION					
DALLE	La dépose et la repose dalle simple	309,00€	■		
DALLE1	La dépose et la repose de 2 ou 3 dalles	401,00€	■		
OUVFERM-01	Ouverture d'une porte apparente, fermeture après inhumation, joints de scellement	210,00€	■		
OUVFERM-02	Ouverture d'un bouchon enterré, fermeture après inhumation, joints de scellement	315,00€	■		
OUVFERM-03	Ouverture d'un bouchon enterré, fermeture après inhumation. Avec découpe de goudron <i>Plus remise en place</i>	422,00€	■		
60E - TRAVAUX D'ENTRETIEN					
ENTRETIEN	Entretien de caveau	*		■	
70A - MONUMENTS FUNERAIRES					
CAVEAU-01	Pose du caveau	*		■	
MONUFUN-01	Fourniture et pose de granit	*		■	
MONUFUN-02	Pose du monument	*		■	
MONUFUN-03	Descellement et rescellement monument complet avec cadre	420,00€		■	
PIEUX	Pose de pieux galvanisés	350,00€		■	
70B - MONUMENTS CINERAIRES					
MONUCIN-01	Fourniture et pose de monument cinéraire	*		■	
75A - GRAVURE - RECHAMPISSAGE					
GRAVURE	Exécution d'une gravure (petit caractère) Lettre gravée or ou peinte (*)	11,20€		■	
GRAVURE1	Exécution d'une gravure (Grand caractère) Lettre gravée or ou peinte (*)	22,40€		■	
GRAVURE3	Exécution d'une gravure sur article funéraire Lettre gravée or ou peinte (*)	7,00€		■	
REDORURE	Lettre redorée ou repeinte grande	5,00€		■	
REDORUREP	Lettre redorée ou repeinte	2,50€		■	
REGRAVE	Lettre regravée redorée ou repeinte grande (*)	14,20€		■	
REGRAVEP	Lettre regravée redorée ou repeinte (*)	7,60€		■	
7B - CRÉMATION					
10D - PERSONNEL AU CONVOI					
CREMA-01	Personnel pour crémation au nombre de : Deux	190,00€		■	
DISPERSION	Dispersion des cendres au jardin du souvenir :	45,00€	■		
RECUPERATI	Récupération des Cendres	90,00€		■	
50C - URNES					
URNE	Fourniture d'une Urne d'inhumation (y compris la plaque gravée réglementaire)	68,00€	■		
URNEDISP	Fourniture d'une Urne de dispersion carton (y compris la plaque gravée réglementaire)	55,00€	■		
URNEGRANIT	Fourniture d'une Urne Granit (y compris la plaque gravée réglementaire)	220,00€	■		
60D - COLOMBARIUM ET SITE CINERAIRE					
COLUMB-01	Ouverture d'une case de columbarium, nettoyage intérieur, fermeture après inhumation	95,00€	■		
INHURNE-01	Ouverture et fermeture d'une niche pour urne	110,00€	■		
INHURNE-02	Ouverture / Fermeture d'une dalle de cavurne	140,00€	■		
INHURNE-03	Inhumation d'urne	95,00€	■		
SCELURN-01	Scellement d'urne	95,00€	■		

* sur devis

PO	Prestation obligatoire	PNO	Prestation non obligatoire	ST	Prestation sous-traitée
----	------------------------	-----	----------------------------	----	-------------------------

PO	Prestation obligatoire	PNO	Prestation non obligatoire	ST	Prestation sous-traitée
----	------------------------	-----	----------------------------	----	-------------------------

Article	Libellé	Prix TTC	PO	PNO	ST
8 - FRAIS AVANCÉS POUR LE COMPTE DE LA PERSONNE AYANT QUALITÉ POUR POURVOIR AUX FUNÉRAILLES					
100A - CULTES					
CULTE-01	Frais de Culte Eglise "Nom"	*		■	
100B - VACATIONS - TAXES					
TAXINHU-01	Ville de Grazac - Taxe municipale d'inhumation	70,00€	■		
VAC-01	Vacation de Police (3) <i>Yssingeaux</i>	25,00€	■		
100C - DEBOURS POMPES FUNEBRES					
PFEXT	Pompes Funèbres Extérieures	*		■	
100E - DEBOURS DIVERS					
RAPATRIE01	Divers (avancés pour le compte de la famille)	*		■	
RAPATRIEME	Rapatriement aérien	*		■	
100F - CONCESSIONS					
CONCESS-01	Achat de concession funéraire - Cimetière "... " - Ville de "... " - <i>Durée "... " ans - Nombre de places :</i>	*		■	
CONCESS-02	Achat de concession cinéraire - Cimetière "... " - Ville de "... " - <i>Durée "... " ans - Nombre de places :</i>	*		■	
10C - CHAMBRE FUNERAIRE					
FUNE-02	Frais de séjour en chambre funéraire extérieure	*		■	
40A - FLEURS EN MONTAGE					
FLEURSNA01	Fourniture de fleurs naturelles	*		■	
FLEURSNA02	Fourniture de dessus de cercueils (fleurs naturelles)	*		■	
60B - TRAVAUX TOMBE - INHUM					
FOSSOYAGE	Travaux de fossoyage (avancés pour le compte de la famille) (*) <i>Obligatoire pour une inhumation, prestation effectuée par une autre entreprise que BS Pompes Funèbres</i>	*	■		
60C - TRAVAUX CAVEAU - INHUMATION					
FOSDEB	Travaux de cimetière (avancés pour le compte de la famille) (*)	*		■	
75A - GRAVURE - RECHAMPISSAGE					
GRAVURE2	Exécution d'une gravure (petit caractère) (avancée pour le compte de la famille) (*)	*		■	
80A - PUBLICATION D'AVIS PRESSE					
PRESSAVIS	Publication d'avis dans la presse	*		■	
90A - CREMATORIUM DE MONTMARTRE ST ETIENNE					
CONSERV-01	Crématorium de Montmartre - Saint Etienne - Dépôt d'urne à partir du 3ème mois, par mois (3) <i>(jusqu'à un an)</i>	27,00€		■	
CONSERV-02	Crématorium de Montmartre - Saint Etienne - Dépôt d'urne les 3 premier mois, (3)	*		■	
CREM-01	Crématorium de Montmartre - Saint Etienne - Crémation (3)	643,00€	■		
CREM-02	Crématorium de Montmartre - Saint Etienne - Crémation de reliquaire après exhumation (3) <i>(120 cm et +)</i>	643,00€		■	
CREM-03	Crématorium de Montmartre - Saint Etienne - Crémation enfant jusqu'à 12 ans (3)	301,00€	■		
CREM-04	Crématorium de Montmartre - Saint Etienne - Crémation de reliquaire après exhumation (3) <i>(-120 cm)</i>	301,00€		■	
CREM-05	Crématorium de Montmartre - Saint Etienne - Crémation enfant - 1 an	*	■		
CREM-22	Crématorium de Montmartre - Saint Etienne - Crémation suite à reprise administrative (3)	278,64€		■	
DEPOTCER	Crématorium de Montmartre - Saint Etienne - Dépôt du cercueil la veille (3)	71,00€		■	
DISPER-01	Crématorium de Montmartre - Saint Etienne - Crémation + Dispersion des cendres au JDS (2)	678,00€	■		
SALLEMONT	Crématorium de Montmartre - Saint Etienne - Salle de convivialité (hors service traiteur) (3) <i>1h maxi</i>	71,00€		■	
SALLEMONT1	Crématorium de Montmartre - Saint Etienne - Location de salle de cérémonie sans crémation (3) <i>1h maxi</i>	129,00€		■	
90D - CREMATORIUM DIVERS					
TRAITEUR	Traiteur	*		■	

* sur devis

PO	Prestation obligatoire	PNO	Prestation non obligatoire	ST	Prestation sous-traitée
----	------------------------	-----	----------------------------	----	-------------------------

CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURES ET DE PRESTATIONS DE POMPES FUNEBRES

I- CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales, qui sont annexées au devis et au bon de commande, sont obligatoirement remises ou adressées contre signature à tout client aux fins de passer commande.

Les conditions générales sont affichées à la vue du public et elles sont tenues à la disposition du client qui peut les consulter à tout moment.

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.

II- DISPOSITIONS JURIDIQUES APPLICABLES

Les relations commerciales relatives aux fournitures et prestations de pompes funèbres entre les particuliers d'une part ; et les opérateurs funéraires, d'autre part, sont assujetties aux dispositions du code de la consommation ainsi qu'à la législation et la réglementation funéraires, notamment l'arrêté du 11 Janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires ainsi que l'arrêté du 11 février 2025 sur le modèle de devis et les articles R.2223-24 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales.

Il est rappelé qu'aucune majoration ne peut être perçue, à aucun titre, sur les concessions dans les cimetières, les taxes municipales et droits de toute nature.

Les délais légaux d'inhumation et de crémation sont de 24 heures au moins et 14 jours au plus après le décès, sauf dérogation préfectorale motivée par des circonstances exceptionnelles.

III- DÉSIGNATION ET TARIFICATION DES FOURNITURES ET PRESTATIONS FUNÉRAIRES

Les fournitures et prestations funéraires font l'objet d'une désignation et d'une tarification conformes à la réglementation, en distinguant d'une part :

- Les fournitures et prestations réglementairement obligatoires, limitativement énumérées par les textes, ainsi que celles qui le deviennent selon les circonstances ou les causes du décès
- Les prestations ou fournitures non obligatoires

Et ce distinctement dans 2 colonnes différentes (avec des subdivisions en cases numérotées de 1 à 7B) ;

Et d'autre part, sont distingués dans la case numéro 8, également divisée en 2 colonnes :

- Les frais avancés pour le compte de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles

Les prestations identifiées par le repère (*) sont sous-traitées, conformément aux informations portées dans l'habilitation funéraire de l'entreprise.

IV- TARIFS

Les fournitures et prestations funéraires font l'objet d'une désignation et d'une tarification consignées dans un document intitulé « tarifs ». Les tarifs sont affichés à la vue du public et sont tenus à la disposition du client qui peut les consulter à tout moment sur demande.

Les tarifs sont établis nets et TTC, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Pour chaque fourniture et prestation est mentionné le caractère obligatoire ou non obligatoire, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur (article L.2223-29 du CGCT).

L'ensemble des éléments permettant d'identifier l'entreprise, son représentant légal, les prestations pour lesquelles l'entreprise est habilitée ainsi que les prix et conditions de vente des prestations et fournitures de l'entreprise est appelé : « documentation générale » conformément à l'article 2 de l'arrêté du 11 janvier 1999.

V- DEVIS

Les commandes sont précédées d'un devis définissant les fournitures et prestations funéraires conformément aux prescriptions applicables en la matière et selon la désignation et la tarification telles que figurant aux « tarifs » de l'entreprise. Le devis est écrit, daté et chiffré toutes taxes comprises. Ce devis est remis gratuitement aux familles.

L'organisation d'obsèques peut impliquer l'intervention de tiers : des « tiers obligatoires » (vacations de police suivant les circonstances ou redevance de crémation) et/ou des « tiers non obligatoires » (Presse, frais de culte ou toute association ou société intervenant à la demande expresse de la famille).

En ce qui concerne les « tiers non-obligatoires », lorsque l'opérateur de pompes funèbres mandaté par le client fait appel à des entreprises tierces désignées par le client lui-même, le devis précise les noms et qualités de ces entreprises et le prix des prestations et fournitures assurées par ces dernières pour le montant net facturé.

Quelle que soit la qualité des tiers intervenants (« tiers obligatoires » ou « tiers non obligatoires »), le devis précise également le montant des honoraires correspondant à la représentation du client auprès des diverses administrations, organismes culturels ou autres organismes, ainsi que les sommes demandées par ces organismes, qu'il s'agisse de taxes ou de redevances ou de prix, et qui seront avancées par l'entreprise de pompes funèbres mandatée par le client (Case numéro 8)

Les tarifs indiqués sur le devis sont valables durant 30 jours à partir de la date à laquelle le devis a été établi sauf pour les frais avancés pour le compte de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles (Case 8), car ces frais doivent correspondre à leur montant réel qui ne sera confirmé par le tiers intervenant que par l'établissement d'une commande précédée d'un devis estimatif.

VI- BON DE COMMANDE

Lorsque le devis est accepté par la famille, un bon de commande est alors établi pour concrétiser l'accord.

Ce bon de commande rappelle, notamment, le détail chiffré des prestations ou fournitures ainsi que le montant total de celles-ci.

La commande n'est définitive et exigible qu'une fois que le bon de commande a été accepté et signé par le client et l'entreprise de pompes funèbres.

La signature du bon de commande implique l'acceptation des présentes conditions générales qui figurent au dos du bon de commande.

VII- FOURNITURES ET EXÉCUTION DES PRESTATIONS FUNÉRAIRES

Les fournitures et prestations funéraires sont mises en œuvre conformément aux dispositions établies conjointement via le devis, le bon de commande et les présentes conditions générales, par la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles, l'opérateur mandaté ainsi que les différents tiers intervenants ; chacun concourt pour sa part et sous son entière responsabilité au bon déroulement des prestations obsèques.

L'opérateur funéraire mandaté par la personne qui pourvoit aux obsèques du défunt(e) ne saurait être tenu responsable des retards, erreurs ou fautes techniques commis ou générés dans l'exécution de leurs tâches par les tiers intervenant dans les obsèques, sauf pour le requérant à apporter la preuve que les dits retard(s), erreur(s) ou faute(s) technique(s) seraient en toute ou partie imputable à l'opérateur.

Véhicule funéraire / de transport avant ou après mise en bière également nommé CORBILLARD : Les places assises dans les corbillards sont réservées au personnel de la société nécessaire à l'exécution des convois.

VIII- MODALITÉS DE PAIEMENT

Le paiement des fournitures et des prestations d'obsèques est exigible à hauteur d'un acompte de 30 %(Trente %) au minimum à l'acceptation de la commande et le solde à la réception de la facture. Dans le cas où il existerait une prise en charge par un contrat d'assurance, cette prise en charge pourra être intégrée au mode de règlement.

Par dérogation à l'alinéa précédent, Dans le cas où il existerait une prise en charge par un contrat d'assurance ou tout autre mode de règlement dont le montant est garanti, le montant de cet acompte variera selon les garanties écrites apportées par ces organismes tiers payant.

IX- MODIFICATION ET RÉOLUTION DE LA COMMANDE

Toute modification du bon de commande ayant une incidence sur les prix des prestations ou fournitures mentionnées sur le devis doit être préalablement portée sur le devis détenu par le client ou faire l'objet d'un nouveau devis reprenant la totalité des prestations ou fournitures y figurant.

Toute résolution de la commande par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit au moyen d'un courrier recommandé avec avis de réception de mise en demeure ou par une signification par acte d'huissier avant l'exécution des prestations funéraires.

Le contrat est considéré comme résolu à la signification par huissier ou à la réception par l'entreprise de pompes funèbres de la lettre recommandée l'informant de cette résolution.

L'entreprise de pompes funèbres remboursera le client de la totalité des sommes déjà versées par ce dernier dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

X - RÉCLAMATION – MÉDIATION

Pour le cas où le client souhaiterait formuler une réclamation, il peut l'adresser à l'opérateur de pompes funèbres.

L'entreprise s'engage à accuser réception de sa réclamation dans un délai de quinze jours et la traiter dans un délai de deux mois.

Si la réponse apportée à sa réclamation ne lui satisfait pas, il a la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur du Commerce Coopératif et Associé, 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 :

- Par courrier : **Médiateur du Commerce Coopératif et Associé - FCA - 77, rue de Lourmel - 75015 Paris**
- Directement sur le site internet du Médiateur : **www.mcca-mediation.fr**, sur lequel se trouvent la Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé et les pièces justificatives à fournir avec votre demande.

Remarque : Le recours au Médiateur du Commerce Coopératif et Associé n'est possible que dans un délai de 12 mois suivant l'envoi de la réclamation écrite qu'il aura précédemment adressée à l'entreprise, et uniquement si le litige n'a pas été précédemment ou n'est pas actuellement examiné par un médiateur, une autre instance ou par un tribunal.

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE MARBRERIE FUNERAIRE

I- CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales, qui figurent au dos du devis et du bon de commande, sont obligatoirement remises ou adressées contre signature à tout client aux fins de passer commande.

Les conditions générales sont affichées à la vue du public et elles sont tenues à la disposition du client qui peut les consulter à tout moment sur demande.

II- DISPOSITIONS JURIDIQUES APPLICABLES

Les relations commerciales relatives à la vente de marbrerie funéraire entre les familles, les particuliers d'une part ; et les opérateurs funéraires, d'autre part, sont assujetties aux dispositions du code civil et du code de la consommation.

III- TARIFS

Les fournitures et prestations de marbrerie funéraire font l'objet d'une désignation et d'une tarification consignées dans un document intitulé « tarifs ». Les tarifs sont affichés à la vue du public et sont tenus à la disposition du client qui peut les consulter à tout moment sur demande.

Les tarifs sont établis nets, selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

IV- DEVIS

Les commandes sont précédées d'un devis définissant les fournitures et prestations de marbrerie funéraire conformément à la tarification telles que figurant aux « tarifs » de l'entreprise. Le devis est écrit, daté et chiffré toutes taxes comprises. Ce devis est remis gratuitement aux familles.

Les tarifs indiqués sur le devis sont valables durant 30 jours à partir de la date à laquelle le devis a été établi.

V- BON DE COMMANDE

Lorsque le devis est accepté par la famille, un bon de commande est alors établi.

Ce bon de commande rappelle, notamment, le détail chiffré des prestations ou fournitures ainsi que le montant total de celles-ci.

La commande n'est définitive et exigible qu'une fois que le bon de commande a été accepté et signé par le client et l'entreprise de pompes funèbres.

La signature du bon de commande implique l'acceptation des présentes conditions générales qui figurent également au dos du bon de commande.

VI- EXÉCUTION DES PRESTATIONS DE MARBRERIE FUNÉRAIRE ET DÉLAI

Les prestations de marbrerie funéraire sont mises en œuvre conformément aux dispositions établies conjointement via le devis, le bon de commande et les présentes conditions générales, par la personne qui pourvoit aux obsèques et l'entreprise.

L'entreprise de pompes funèbres s'engage à effectuer la commande dans un délai de 6 mois à compter de la date de la signature du contrat.

Elle attire l'attention du client sur le fait que la réalisation de la commande pourrait être retardée et, en conséquence, intervenir au-delà du délai de 6 mois, en raison de conditions climatiques défavorables (sécheresse, pluies abondantes, etc...) qui risqueraient de fragiliser et d'endommager immédiatement et irrémédiablement la marbrerie funéraire.

Néanmoins, passé ce délai de 6 mois, le client a la possibilité de résoudre le contrat relativement aux fournitures et à la prestation de marbrerie funéraire, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint l'entreprise de pompes funèbres, selon les mêmes modalités, d'effectuer la prestation dans un délai supplémentaire raisonnable, elle ne s'est pas exécutée dans ce délai.

Le contrat relativement aux fournitures et à la prestation de marbrerie funéraire est considéré comme résolu à la réception par l'entreprise de pompes funèbres de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins qu'elle ne se soit exécutée entre-temps.

L'Entreprise de pompes funèbres remboursera le client de la totalité des sommes déjà versées par ce dernier au titre des fournitures et des prestations de la marbrerie funéraire, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

VII- MODIFICATION ET RÉSOLUTION DE LA COMMANDE

Toute modification du bon de commande ayant une incidence sur les prix des prestations ou fournitures mentionnées sur le devis doit être préalablement portée sur le devis détenu par le client ou faire l'objet d'un nouveau devis reprenant la totalité des prestations ou fournitures y figurant.

Toute résolution de la commande par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit au moyen d'un courrier recommandé avec avis de réception de mise en demeure ou par une signification par acte d'huissier avant l'exécution des prestations de marbrerie funéraire.

Le contrat est considéré comme résolu à la signification par huissier ou à la réception par l'entreprise de pompes funèbres de la lettre recommandée l'informant de cette résolution.

L'entreprise de pompes funèbres remboursera le client de la totalité des sommes déjà versées par ce dernier au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

VIII- RESPONSABILITÉ DE L'ENTREPRISE

L'entreprise exécute ses prestations selon les règles de l'art et conformément au contrat signé avec le client.

La responsabilité décennale de l'entreprise peut être engagée pour les vices ou dommages de construction :

- > qui affectent la solidité de l'ouvrage et de ses équipements indissociables (par exemple, effondrement résultant d'un vice de construction) ;
- > ou qui le rendent impropre à l'usage auquel il est destiné (par exemple, défaut d'étanchéité, fissurations importantes).

Cette garantie couvre les dommages survenus après la réception des travaux, pendant une durée de 10 ans.

Le délai de la garantie décennale court à compter de la réception des travaux par le client, autrement dit à compter de la signature de l'acte contradictoire par lequel le client déclare accepter l'ouvrage avec ou sans réserve.

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE MARBRERIE FUNERAIRE (suite)

L'entreprise joint à son devis et ses factures l'attestation de son assurance de responsabilité civile décennale.

Le client bénéficie également d'une garantie biennale ou garantie de bon fonctionnement aux termes de laquelle l'entreprise est tenue de réparer ou remplacer, pendant une durée minimale de 2 ans après la réception, tout élément d'équipement qui ne fonctionne pas correctement.

Le client bénéficie enfin d'une garantie de parfait achèvement aux termes de laquelle l'entreprise est tenue de réparer tous les désordres signalés par le client, pendant une durée d'un an à compter de la réception. Le signalement de ces désordres a lieu soit au moyen de réserves mentionnées au procès-verbal de réception lorsque les désordres sont apparents, soit par voie de notification écrite pour ceux révélés postérieurement à la réception.

Toutefois cette garantie de parfait achèvement ne s'étend pas aux travaux nécessaires pour remédier aux effets de l'usure normale ou de l'usage.

MISE EN GARDE :

Nous attirons votre attention :

> Sur les couleurs et aspects des matériaux naturels

Les matériaux utilisés pour les monuments étant des **matériaux naturels**, les échantillons ou monuments d'exposition ne peuvent que définir les matériaux quant à leur provenance et à leur tonalité générale mais n'impliquent pas une identité totale, de couleur, de cristallisation, de veinage, avec le matériau utilisé pour la réalisation de la commande. Les caractéristiques propres telles que les veines cristallines, les trous de vers, les géodes, les flammes, l'oxyde de fer, la pyrite, les conglomérats de micas et les taches communément appelées « crapauds » de dimension maximale de 3 cm de diamètre, peuvent être présents sur le matériau utilisé pour réaliser la commande. Les marbres sont travaillés et consolidés selon les règles de l'art avec les masticages, doublures et agrafes, que leur nature et conformation exigent.

> Sur les matériaux artificiels

N'étant pas tributaires de la façon dont ils sont entretenus, le brillant des matériaux artificiels est exclu de notre garantie.

> Les effets du temps et des conditions atmosphériques sur les matériaux

Les matériaux naturels sont susceptibles d'évoluer avec le temps et en raison des conditions atmosphériques : par exemple, altération du poli des matériaux, existence de micro-fissures pouvant altérer, sous l'effet du gel, la surface de la pierre (petits éclatements), altération de la dorure, rouille.

> Sur l'entretien des matériaux

Il est recommandé de faire appel à un professionnel du granit pour entretenir la marbrerie funéraire.

En conséquence, ne donnent pas lieu à garantie :

- les travaux exécutés sur les inter-tombes avec la tolérance des communes, les taches ou auréoles provoquées par les attributs décoratifs, les rayures provoquées par les produits d'entretien impropres ;
- les affaissements de monument sur concession pleine terre quand le sous-sol du cimetière a été exploité avant son affectation ;
- les dégâts occasionnés aux matériaux par la gelée, le salpêtre ou toute autre cause liée à la réaction des conditions atmosphériques sur les matériaux.

IX- MODALITES DE PAIEMENT

Le paiement des prestations de marbrerie funéraire est exigible à hauteur de 50 % à l'acceptation de la commande, le solde à la livraison des travaux.

X- TRANSFERT DES RISQUES

Tout risque de perte ou d'endommagement de l'ouvrage de marbrerie funéraire, est transféré au client au moment de la réception dudit ouvrage.

XI - RÉCLAMATION – MÉDIATION

Pour le cas où le client souhaiterait formuler une réclamation, il peut l'adresser à l'opérateur de pompes funèbres.

L'entreprise s'engage à accuser réception de sa réclamation dans un délai de quinze jours et la traiter dans un délai de deux mois.

Si la réponse apportée à sa réclamation ne lui satisfait pas, il a la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur du Commerce Coopératif et Associé, 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 :

> Par courrier : **Médiateur du Commerce Coopératif et Associé - FCA - 77, rue de Lourmel - 75015 Paris**

> Directement sur le site internet du Médiateur : **www.mcca-mediation.fr**, sur lequel se trouvent la Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé et les pièces justificatives à fournir avec votre demande.

Remarque : Le recours au Médiateur du Commerce Coopératif et Associé n'est possible que dans un délai de 12 mois suivant l'envoi de la réclamation écrite qu'il aura précédemment adressée à l'entreprise, et uniquement si le litige n'a pas été précédemment ou n'est pas actuellement examiné par un médiateur, une autre instance ou par un tribunal.

Le Client

Signature précédée de la mention « lu et approuvé »



Charte de la Médiation de la Consommation du Commerce Coopératif et Associé

La Médiation de la Consommation du Commerce Coopératif et Associé permet au commerçant membre ou affilié à un groupement du Commerce Coopératif et Associé ainsi qu'à ce groupement directement, ci-après Le commerçant, et à son client, ci-après Le Consommateur, de bénéficier d'une médiation de la consommation pour le règlement de leur litige. Ce dispositif de médiation est défini selon les règles ci-après conformément au Livre VI « Règlement des litiges », Titre 1^{er} « Médiation » du Code de la consommation.

CHAPITRE 1 – LE MEDiateur DE LA CONSOMMATION

- ➔ Le service de médiation de la consommation est assuré par un « Médiateur de la Consommation du Commerce Coopératif et Associé », personne physique désignée pour un mandat de trois ans renouvelables par le Conseil d'Administration de la Fédération du Commerce Coopératif et Associé (FCA), composé lui-même de dirigeants de groupements adhérents de la FCA. La désignation de ce Médiateur de la consommation est faite sous le contrôle de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) chargée d'établir la liste des Médiateurs auprès de la Commission européenne.
- ➔ Le Médiateur de la Consommation du Commerce Coopératif et Associé exerce sa mission en toute indépendance et impartialité. Il dispose d'un budget autonome et suffisant pour mener à bien sa mission et est rémunéré indépendamment des résultats du processus de médiation de la consommation. Sa mission consiste en la recherche d'une solution amiable au litige. Il peut, le cas échéant, réunir les parties et proposer une solution pour régler le litige. Il ne reçoit aucune instruction des parties.

CHAPITRE 2 – DOMAINE D'APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

- ➔ La médiation de la consommation est organisée entre un Consommateur, personne physique, et un Commerçant à propos d'un litige de consommation. Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé et les prestataires publics de l'enseignement.
- ➔ La présente Charte ne s'applique pas lorsque sont pendantes des réclamations portées par le Consommateur devant le service clientèle du Professionnel, des négociations directes entre le Consommateur et le Professionnel, des tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ou encore des procédures introduites par un Professionnel contre un Consommateur.

CHAPITRE 3 – FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

- ➔ Le Commerçant et le Consommateur peuvent se faire représenter ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades du processus de médiation de la consommation. Il peut être convenu avec son groupement que le Commerçant soit accompagné ou représenté par une personne désignée par ce dernier. Les parties ne sont pas tenues de faire appel à un avocat. Néanmoins, elles ont la faculté, à leur charge, d'y recourir. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.
- ➔ Sont de la compétence du Médiateur de la Consommation du Commerce Coopératif et Associé les seuls litiges, nationaux ou transfrontaliers, entre un Consommateur et un Commerçant, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.
- ➔ Le cas échéant, le Consommateur est informé dans un délai de **trois semaines** à compter de la réception du dossier comprenant tous les documents demandés par le Médiateur de la consommation, du caractère irrecevable de sa demande par une décision dûment motivée et insusceptible de recours
- ➔ Le Médiateur de la Consommation du Commerce Coopératif et Associé peut notamment considérer irrecevable un litige :
 - Manifestement infondé ou abusif,
 - Qui a été précédemment ou est actuellement examiné par un autre Médiateur de la consommation, une autre instance ou par un tribunal,

- Que le Consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre directement auprès du Professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat,
 - Pour lequel le Consommateur a introduit sa demande auprès du Médiateur de la consommation dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite auprès du Professionnel,
 - Qui n'entre pas dans son champ de compétence.
- Le Consommateur dépose sa demande de médiation de la consommation accompagnée de ses justificatifs sur l'interface de téléchargement intitulée www.mcca-mediation.fr. La demande doit contenir les éléments suivants permettant d'analyser la recevabilité de la demande :
- Réclamation écrite adressée au Commerçant (en veillant bien à respecter le délai qui lui est imparti pour y répondre)
 - Exposé de la demande
 - Coordonnées du demandeur (client ou représentant) et du vendeur :
 - Pour le demandeur : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail
 - Pour le vendeur : enseigne, adresse du point de vente, numéro de téléphone
 - Dans la mesure du possible, les autres documents nécessaires à la compréhension de la demande (extrait de contrats, de clauses de garantie, preuve d'achat ou prestation de service etc.)
- Ces éléments peuvent également être adressés par voie postale.
- A réception du dossier comprenant tous les documents demandés, le Médiateur de la consommation informe le Consommateur, le Commerçant et tout tiers qui les assiste ou représente, de l'ouverture de la procédure et les informe qu'ils peuvent à tout moment et librement se retirer du processus.
- La procédure de médiation de la consommation est d'une durée de 90 jours à compter de la réception d'un dossier recevable par le Médiateur de la consommation. Elle peut être prolongée par le Médiateur de la consommation en cas de litige complexe. Les parties sont alors informées de cette prolongation ainsi que de la durée prévue pour la clôture du litige.
- Le recours à la médiation de la consommation est gratuit pour le Consommateur, quel que soit le montant du litige.

- ➔ Le Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier. Le Médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige.
- ➔ Le Médiateur de la consommation s'engage à signaler aux parties tout conflit d'intérêts dans les plus brefs délais, ainsi que de leur droit à s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une ou l'autre des parties refuse en conséquence la poursuite de la médiation de la consommation, il est mis fin à celle-ci. Les parties peuvent également autoriser le Médiateur de la consommation à poursuivre sa mission.

CHAPITRE 4 – FIN DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

- ➔ Lorsque le Médiateur de la consommation propose une solution aux parties pour régler leur litige, l'absence de réponse à l'issue d'un délai de réflexion de 14 jours équivaut à un refus. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser cette proposition. La participation au processus de médiation de la consommation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant un tribunal. La proposition de solution peut être différente de la décision qui aurait été rendue par un juge. L'acceptation de la proposition engage juridiquement les parties selon les termes prévus dans cette proposition.
- ➔ La médiation de la consommation étant soumise au principe de confidentialité prévu à l'article L. 612-3 du code de la consommation, les constatations du Médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

CHAPITRE 5 – SUIVI DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

- ➔ Le rapport annuel d'activité du Médiateur de la consommation est à disposition du public sur le site www.mcca-mediation.fr et renseigne notamment sur le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet, sur la proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et la part en pourcentage des différents types de motifs de refus, et sur la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges.



UN CONSOMMATEUR A UN LITIGE AVEC UN COMMERÇANT

MEMBRE D'UN RÉSEAU COOPÉRATIF ET ASSOCIÉ

adhérant au service de Médiation du Commerce Coopératif et Associé.

Il contacte le commerçant puis,
le cas échéant,
le service client de l'enseigne.

Sans retour, ou si celui-ci ne lui convient pas,
**LE CONSOMMATEUR PEUT UTILISER
LE SERVICE DE LA MÉDIATION**



EN SE RENDANT SUR LE SITE WWW.MCCA-MEDIATION.FR

Remplir le formulaire en ligne en y attachant toutes les pièces justificatives
(preuve d'achat, échanges avec le service client...)

OU EN ADRESSANT SA RÉCLAMATION PAR COURRIER

avec ces mêmes documents au
Médiateur du Commerce Coopératif et Associé (MCCA)
FCA - 77 rue de Lourmel - 75015 PARIS

**LE MÉDIATEUR DU COMMERCE
COOPÉRATIF ET ASSOCIÉ
JUGERA DE
LA RECEVABILITÉ DU DOSSIER
SELON DES CRITÈRES OBJECTIFS**



DOSSIER IRRECEVABLE

DOSSIER RECEVABLE
MAIS PROCÉDURE REFUSÉE
PAR LE COMMERÇANT

DOSSIER RECEVABLE
ACCEPTÉ
PAR LES DEUX PARTIES



**LE MÉDIATEUR
aura 90 jours
POUR PROPOSER UNE SOLUTION.**



Formulaire de saisine du Médiateur du Commerce Coopératif et Associé

Pour un traitement plus rapide de votre demande, vous pouvez également saisir le Médiateur en ligne : www.mcca-mediation.fr !



Afin d'assurer la rapidité de votre dossier, merci de bien vouloir remplir l'ensemble des champs ci-dessous.

Date du recours au médiateur :

// VOS DEMARCHES PREALABLES

Le recours au Médiateur n'est possible que dans un délai de 12 mois suivant l'envoi **d'une réclamation écrite** auprès du commerçant puis du service client, selon les modalités prévues par l'enseigne, et uniquement si votre litige n'a pas été précédemment ou n'est pas actuellement examiné par un médiateur, une autre instance ou par un tribunal.

// LES COORDONNEES DES PARTIES A LA MEDIATION

Coordonnées du demandeur (client/représentant)

Civilité : Madame ☐ Monsieur ☐
Nom de l'instance [si représentant] :
Nom :
Prénom :
Adresse e-mail :
Téléphone :
Adresse :
Code postal :
Ville :
Pays :

Coordonnées du point de vente concerné :

Nb : en cas de doute, renseignez-vous en point de vente ou sur le site de vente en ligne.

Enseigne :
Adresse :
Code postal :
Ville :
Pays :
Téléphone :
Adresse e-mail :

// LE THEME DE VOTRE DEMANDE

Votre litige concerne :

Qualité ☐

Livraison ☐

Conditions promotionnelles ☐

Prestations contractuelles non fournies ☐

Conformité ☐

Autre [préciser] :

Paieement ☐

// LES RAISONS DE VOTRE DEMARCHE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

☐ Je déclare avoir pris connaissance de l'ensemble de mes droits figurant dans la Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé.



Merci de joindre impérativement la copie des pièces justificatives suivantes concernant votre litige :

- Ensemble des **courriers échangés** avec le professionnel ;
- Preuve de **fin des procédures de réclamations préalables** le cas échéant (services réclamations/clients...selon l'enseigne) ;
- **Preuve d'achat** (facture, ticket de caisse) indiquant a minima le prix, le nom du point de vente, la date d'achat ;
- **Autres documents** nécessaires à la compréhension de la demande (extraits de contrats, CGV, clauses de garantie...)

ET DE L'ENVOYER PAR **COURRIER** (SANS AGRAFE) A :

Médiateur du Commerce Coopératif et Associé
FCA
77, rue de Lourmel
75015 Paris

« Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique et sont exclusivement destinées à la procédure de médiation. La FCA est responsable du traitement des données destinées au Médiateur du Commerce Coopératif et Associé. En application des articles 39 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez-vous adresser à : Médiateur du Commerce Coopératif et Associé - FCA - 77, rue de Lourmel - 75015 Paris.