DOCUMENTATION GÉNÉRALE

Tarifs et conditions de vente

Pompes Funèbres Dieppoises Privées

Agence de Dieppe

Tarif en vigueur à compter du 21/10/2026

établis en application de l'arrêté du 11 janvier 1999 modifié relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires

Dénomination sociale et forme juridique	Pompes Funèbres Dieppoises Privées SARL au capital de 65 000 euros
Numéro d'inscription	RCS 481 448 413 DIEPPE
Adresse du siège social	22 Avenue Pasteur 76200 Dieppe
Adresse de l'établissement	22 Avenue Pasteur 76200 Dieppe
Représentant légal ou responsable de l'établissement	Sébastien Delesque / Gérant
Numéro d'habilitation de l'établissement	24-76-0110 délivrée par le préfet de Seine Maritime (arrêté du 24/06/2024)
Prestations pour lesquelles l'établissement est habilité	- Transport de corps avant et après mise en bière - Organisation des obsèques - Fourniture de housses, des cercueils et de leurs accessoires intérieurs et extérieurs ainsi que des urnes cinéraires - Fourniture des corbillards et des voitures de deuil - Fourniture de personnel et des objets et prestations nécessaires aux obsèques, inhumations, exhumations et crémations - Soins de conservation en sous-traitance

Prestations rendues obligatoires par un texte législatif ou réglementaire

Certaines prestations sont réglementairement obligatoires :

- la fourniture du cercueil avec une plaque d'identité, une cuvette étanche et quatre poignées ;
- la housse mortuaire en cas de transport avant mise en bière ;
- 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 ;
- 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 ;
- 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) ;
- les frais avancés pour votre compte lorsqu'ils sont dus : la vacation de police lorsque l'opération est soumise à surveillance, et la redevance de crémation lorsque le gestionnaire du crématorium en prévoit une (sommes reversées 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 ;
- 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.

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

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.

Comment lire notre tarif

Nos prestations sont présentées en deux colonnes, « prestations obligatoires » et « prestations non obligatoires », comme dans le devis. Celles qui ne deviennent obligatoires qu'en fonction des circonstances portent sous leur ligne une mention le précisant. La notice d'information aux familles est à votre disposition en libre-service dans cette agence, affichée en vitrine et publiée sur notre site internet : https://dieppoises.le-choix-funeraire.com/

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					
AAN - CHAMBRE FUNERAIRE					
ADMISSION	Admission chambre funéraire	115,00€		■	
DIMANCHE	Ouverture chambre funéraire le dimanche	50,00€		■	
SALON	Séjour en salon	450,00€		■	
SEJOURCASE	Séjour en case refrigérée	200,00€		■	
EMP - ORGANISATION DES OBSEQUES					
DEMARCHESA	Démarches et formalités Agglo	225,00€		■	
DEMARCHESD	Démarches et formalités Dieppe	200,00€		■	
DEMARCHESR	Démarches et formalités extérieur > 50km	255,00€		■	
DEMSOICON	location laboratoire pour soins de conservation	105,00€		■	
F - FLEURS NATURELLES A 20 %					
FLEURNAT	Fleurs naturelles sur devis	*		■	
FLEURSNATC	Fleurs naturelles coussin sur devis	*		■	
IFT - SOINS DE PRESENTATION DU DEFUNT					
LITREF	Lit réfrigérant	150,00€		■	
SOINHYGPRE	Soins de conservation (Thanatopraxie) *Obligatoire en cas de transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou les règles fixées par la compagnie aérienne*	380,00€		■	
TOILHAB	Toilette et habillage du défunt	180,00€		■	
PHO - PHOTOS					
PHOTO	photo porcelaine	180,00€		■	
PLA - PLAQUES					
INTER	Inter	8,00€		■	
INTERAGRAV	Inter plastique à graver personnalisé (sur devis)	10,00€		■	
PLQ/COMMAN	Plaque personnalisée Mémograv sur devis	*		■	
2 - TRANSPORT DU DEFUNT AVANT MISE EN BIÈRE (sans cercueil)					
AAV - TRANSPORT AVANT MISE EN BIERE 10%					
TRAAVAMBPE	Prise en charge avant mise en bière	60,00€		■	
TRAAVAMIS5	Transport du corps avant mise en bière moins de 75 km (aller-retour)	243,00€		■	
TRAAVMBAGG	Transport du corps avant mise en bière agglo Dieppe moins de 15km (aller-retour)	232,00€		■	
TRAAVMBCH	Transport du corps avant mise en bière Forfait CH Dieppe	30,00€		■	
TRAAVMBKMS	Transport du corps avant mise en bière : km supplémentaire au délà du forfait	3,00€		■	
TRAAVMBROU	Transport du corps avant mise en bière Rouen (aller-retour)	262,00€		■	
TRACOR507	Transport du corps dans un rayon de 50 Km autour du domicile	129,00€		■	
TRAVAAMISB	Transport du corps avant mise en bière moins de 25km (aller-retour)	90,00€		■	
AMB - TRANSPORT AVANT MISE EN BIERE					
HOUSSESAN	Housse mortuaire (en cas de transport avant mise en bière)	70,00€	■		
PPO - PERSONNEL ET PORTEURS					
PORTHB	Personnel Hors bière	40,20€		■	

*	sur devis

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

Article	Libellé	Prix TTC	PO	PNO	ST
3 - CERCUEIL ET ACCESSOIRES					
AME - AMENAGEMENTS CERCUEILS					
CAPARALIA	Capiton Aralia	207,00€		■	
CAPBEAUBOU	Capiton Beaubourg blanc arabesque	309,00€		■	
CAPDOLMEN	Capiton Dolmen gris imprimé	229,00€		■	
CAPDONONGR	Capiton donon motif gris	199,00€		■	
CAPDONONRO	Capiton Donon motif Rose	199,00€		■	
CAPFOUGERE	Capiton fougère gris naturel	225,00€		■	
CAPGAURAB1	Capiton Gaura Blanc	135,00€		■	
CAPGAURABL	Capiton Gaura Bleu	135,00€		■	
CAPGAURAEC	Capiton Gaura Ecru	135,00€		■	
CAPGAURAGR	Capiton Gaura Gris	80,00€		■	
CAPGAURAPA	Capiton Gaura Parme	135,00€		■	
CAPHOSTA	Capiton Hosta	188,00€		■	
CAPNYMPHEA	Capiton Nymphéa	159,00€		■	
CAPSOCIALB	Capiton Social Blanc	50,00€		■	
CER - CERCUEILS INHUMATION					
CERANKARA	Cercueil Ankara Chêne demi teinte satiné Forme tombeau Epaisseur 27 mm *Equipé de 4 poignées, cuvette étanche et plaque d'identité*	2 500,00€	■		
CERATHENES	Cercueil Athènes Essence Chêne Ombre satiné tombeau Epaisseur 27mm Brut *Equipé de 4 poignées, cuvette étanche et plaque d'identité*	1 142,70€	■		
CERBUDAPES	Cercueil Budapest Chêne Ombre satiné Forme parisienne Epaisseur27 mm Brut *Equipé de 4 poignées, cuvette étanche et plaque d'identité*	489,65€	■		
CERDUBLIN	Cercueil Dublin Essence Chêne Teinte Demi Teinte Finition Satiné Epaisseur 27mm Brut *Equipé de 4 poignées, cuvette étanche et plaque d'identité*	1 475,00€	■		
CERENFINCB	Cercueil Enfant incinération laqué BLANC 65 CM *Equipé de 4 poignées, cuvette étanche et plaque d'identité*	500,00€	■		
CERENFTOMB	Cercueil Enfant Forme TOMBEAU PIN BLANC 60 CM *Equipé de 4 poignées, cuvette étanche et plaque d'identité*	600,00€	■		
CERFLANDRE	Cercueil Flandre Chêne demi teinte satiné Forme tombeau Epaisseur 27 mm *Equipé de 4 poignées, cuvette étanche et plaque d'identité*	580,65€	■		
CERLECAIRE	Cercueil Le Caire Chêne vernis Demi teinte satiné Forme parisienne Epaisseur 27 mm Brut *Equipé de 4 poignées, cuvette étanche et plaque d'identité*	318,55€	■		
CERLONDRES	Cercueil Londres Chêne bicolore satiné Forme tombeau 22mm *Equipé de 4 poignées, cuvette étanche et plaque d'identité*	1 790,00€	■		
CERMOSCOU	Cercueil Moscou Chêne vernis Ombre satiné Forme parisienne Epaisseur 27 mm *Equipé de 4 poignées, cuvette étanche et plaque d'identité*	864,65€	■		
CERPARAYHM	Cercueil HORS MESURE Paray Essence Chêne 27 mm Teinte Ombrée Finition Satinée *Equipé de 4 poignées, cuvette étanche et plaque d'identité*	2 177,10€	■		
CERPARIS	Cercueil Paris Chêne vernie Clair satiné Forme tombeau Epaisseur 27 mm *Equipé de 4 poignées, cuvette étanche et plaque d'identité*	2 025,00€	■		
CERPARIS8	Cercueil Paris Chêne vernis, clair satiné, forme tombeau Epaisseur 27mm Brut *Equipé de 4 poignées, cuvette étanche et plaque d'identité*	1 625,00€	■		
CERPINBRU1	Cercueil Pin brut Epaisseur 27mm Brut *Equipé de 4 poignées, cuvette étanche et plaque d'identité*	603,00€	■		
CERROME	Cercueil Rome Chêne vernis Claire satiné Forme tombeau *Equipé de 4 poignées, cuvette étanche et plaque d'identité*	1 680,00€	■		
CERSOFIA	Cercueil Sofia Chêne vernis Ombre satiné Forme tombeau Epaisseur 27mm Brut *Equipé de 4 poignées, cuvette étanche et plaque d'identité*	1 890,00€	■		
CERVENISE	Cercueil Venise Essence Acajou Teinte Acajou Finition Brillant Epaisseur 27 mm Brut *Equipé de 4 poignées, cuvette étanche et plaque d'identité*	1 814,95€	■		
CERVISOBL7	Cercueil Enfant Viso Blanc Essence Chêne 70 Cms *Equipé de 4 poignées, cuvette étanche et plaque d'identité*	640,00€	■		
H - CERCUEILS INCINERATION					
CERFOETUS	Cercueil Enfant Pin brut 45cm *Equipé de 4 poignées, cuvette étanche et plaque d'identité*	300,00€	■		
CERPIN	Cercueil Pin brut 22mm *Equipé de 4 poignées, cuvette étanche et plaque d'identité*	750,00€	■		
CERPRAGUE	Cercueil Prague Essence Peuplier Teinte Ombré Finition Satiné Epaisseur 18 mm Brut *Equipé de 4 poignées, cuvette étanche et plaque d'identité*	1 185,00€	■		

Article	Libellé	Prix TTC	PO	PNO	ST
H - CERCUEILS INCINERATION					
3 - CERCUEIL ET ACCESSOIRES					
CERVARSOVI	Cercueil Varsovie Pin brillant Forme tombeau Epaisseur 18 mm *Equipé de 4 poignées, cuvette étanche et plaque d'identité*	1 350,00€	■		
CERVIENNE	Cercueil Vienne Pin massif naturel Traité et vernis Epais. 18 mm *Equipé de 4 poignées, cuvette étanche et plaque d'identité*	1 290,00€	■		
4 - MISE EN BIÈRE ET FERMETURE DU CERCUEIL					
PPO - PERSONNEL ET PORTEURS					
EMPLOYEMB	Employé(s) à la mise en bière	55,00€		■	
PERSONNELM	Personnel à la mise en bière	110,00€		■	
5 - TRANSPORT DU DEFUNT APRES MISE EN BIÈRE					
AAU - TRANSPORT APRES MISE BIERE FOURGON 10%					
TRAAPMBCRE	Transport du corps après mise en bière vers crématorium (aller-retour)	140,00€		■	
TRAAPRMIS6	Transport du corps après mise en bière moins de 50 km (aller-retour)	189,00€		■	
TRAAPRMIS7	Transport du corps après mise en bière moins de 75 km (aller-retour)	243,00€		■	
TRAAPRMIS9	Transport du corps après mise en bière moins de 25 km (aller-retour)	100,00€		■	
AAW - CONVOI FUNERAIRE LOCAL 10%					
CORBILLARD	Corbillard avec chauffeur	325,00€		■	
CORTEGEC7	Corbillard service civil	245,00€		■	
CORTEGER7	Corbillard service religieux	245,00€		■	
PPO - PERSONNEL ET PORTEURS					
CHAUFFEUR	Chauffeur	80,00€		■	
PORAPRMISB	Porteur(s) transport après mise en bière	20,10€		■	
6 - CÉRÉMONIE FUNÉRAIRE					
AAW - CONVOI FUNERAIRE LOCAL 10%					
FOURGON7	Fourgon déplacement de Personnel (véhicule supplémentaire à la cérémonie)	78,00€		■	
FPR - FOURNITURES POUR PRESENTATION					
REGISTRE	Registre de Condoléances	80,00€		■	
SONO	Mise à disposition de matétiel de sonorisation et diffusion de musique	5,00€		■	
PPO - PERSONNEL ET PORTEURS					
MCCREMA	Maitre de cérémonie crémation	120,00€		■	
MCINHUM	Maitre de cérémonie inhumation	120,00€		■	
PORTCIVIL	Porteur(s) au convoi service civil	80,00€		■	
PORTEURS	Porteur(s) au convoi service religieux	80,00€		■	

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

Article	Libellé	Prix TTC	PO	PNO	ST
7A - INHUMATION					
AAL - BOITE A OSSEMENTS					
FOSSERELIQ	Fosse reliquaire 1.20m	45,00€	■		
CAV - CAVEAUX					
CAV1PMACHI	Caveau 1 place machine	1 450,00€		■	
CAV1PMAIN	Caveau 1 place main	1 850,00€		■	
CAV2PMACHI	Caveau 2 places	2 050,00€		■	
CAV2PMAIN	Caveau 3 places	2 350,00€		■	
CONVIDSAN	Construction d'un vide sanitaire (sur devis)	*		■	
JEUDAL	Fourniture d'un jeu de dalles (pour case simple)	140,00€		■	
JEUDAL2	Fourniture d'un jeu de dalles (pour case double)	140,00€		■	
OSSUAIRE	Ossuaire (sur devis)	*		■	
SEMELLE130	Semelle plate 130x230x6 220kg	150,00€		■	
TAMPON	Tampon	150,00€		■	
CER - CERCUEILS INHUMATION					
RELIQCH12	Reliquaire chêne 1,20 m	150,00€		■	
RELIQCH6	Reliquaire chêne 0,60 m	150,00€		■	
RELIQCH9	Reliquaire chêne 0,90 m	150,00€		■	
ENS - ENTRETIEN DE SEPULTURE					
NETTOYAGE	Nettoyage de monument	150,00€		■	
PROPRETE	Contrat de propreté (désherbage et ballayage de la sépulture) *Sur devis*	*		■	
REFECJOINT	Réfection des joints (sur devis)	*		■	
GRA - GRAVURE					
GRAVURE	Gravure à la lettre (délai maximum de 3 mois)	12,00€		■	
GRAVUREBRO	Gravure bronze à la lettre	39,00€		■	
GRAVURECOL	Gravures sur Urne, Colombarium.	10,00€		■	
GRAVUREVAS	Gravures sur Vase ou Jardinière	20,00€		■	
REDORURE	Redorure de gravure à la lettre	8,00€		■	
MON - MONUMENTS					
MONUMENT	Monument	*		■	
PLA - PLAQUES					
PLAQUEGRAN	Plaque en granit	*		■	
PPO - PERSONNEL ET PORTEURS					
EMPEXH	Employé(s) à l'exhumation	30,10€		■	
PERSONNELI	Personnel à l'inhumation	42,50€	■		
TRC - TRAVAUX DE CIMETIERE					
DEMREMMON	Démontage remontage monument sur fosse	750,00€		■	
EXHUM1C	Exhumation (sur devis)	*		■	
FOSSE 1	Creusement d'une fosse 1 place pleine terre	600,00€	■		
FOSSE 2	Creusement d'une fosse 2 places pleine terre	750,00€	■		
FOSSE 3	Creusement d'une fosse 3 places pleine terre	950,00€	■		
OUVFERCAV	Ouverture fermeture caveau sans monument	320,00€	■		
OUVFERCAVM	Ouverture fermeture caveau	650,00€	■		
POSEMON	Pose d'un monument	600,00€		■	
REMARQUE	Remarque provisoire en bois peint	120,00€		■	
TRM - TRAVAUX MARBRERIE					
DEPMONUMEN	Dépose du monument	350,00€		■	
DRMPG	Dépose et repose d'un monument en pierre ou granit	619,00€		■	
GLISSEMENT	Glissement de tombale	280,00€		■	
OUVERTURE1	Ouverture et fermeture d'un cavurne avec monument	250,00€	■		
OUVFERMCAV	Ouverture et fermeture d'un monument	300,00€		■	
OUVFERMON	Ouverture et fermeture d'un monument en pierre ou granit	600,00€		■	

*	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
7B - CRÉMATION					
AAU - TRANSPORT APRES MISE BIERE FOURGON 10%					
TRAAPRMB+5	Frais de déplacement récupération d'urne au crématorium (aller-retour)	70,00€		■	
CAV - CAVEAUX					
CAVURNE	Caveau urne (60 x 60 x 40) 2 urnes	400,00€		■	
NICHE	Demi-creusement ou niche pleine terre	85,00€	■		
	Dans le cadre d'une inhumation d'urne				
PPO - PERSONNEL ET PORTEURS					
PERSDEPOT	Personnel au dépôt d'urne ou à la dispersion	80,00€		■	
PERSONNELC	Personnel à la crémation	160,00€	■		
TRC - TRAVAUX DE CIMETIERE					
CONSTRUCAV	Construction d'un Cavurne	440,00€		■	
GLITOM	Glissement de tombale	300,00€		■	
TRM - TRAVAUX MARBRERIE					
OUVERTUREC	Ouverture colombarium	110,00€	■		
OUVFERCOL	Ouverture fermeture colombarium	110,00€	■		
SCELLEMENT	Scellement d'urne sur un monument	70,00€	■		
URN - URNES					
SACTRSURN	Sac de transport urne	*		■	
URNEALBATR	Urne Albatre	184,95€	■		
URNEESTHER	Urne Esther en granit Himalaya	200,00€	■		
URNEPORCE1	Urne Porcelaine	221,00€	■		
URNEPORCEL	Urne Porcelaine	221,00€	■		

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					
COS - CONCESSION					
COLCAV10AN	Columbarium ou cavurne 10 ans	399,00€		■	
CONC15AN	Concession 15 ans	189,00€		■	
CONC30AN	Concession 30 ans	399,00€		■	
CONC50AN	Concession 50 ans	1 032,00€		■	
CONC50AN1	Concession 50 ans Mairie de Dieppe	1 070,00€		■	
CONC75AN	Concession 75 ans	*		■	
DEPOT15JOU	Dépot de corps 15 jours	1,72€		■	
DEPOT30JOU	Dépot de corps 30 jours	2,27€		■	
DEPOT5JOUR	Dépôt de corps 5 jours	28,00€		■	
DEPOT60JOU	Dépot de corps 60 jours	94,00€		■	
DEPOTMOISS	dépot de corps chaque mois en plus	64,00€		■	
TXD - TAXES DIVERSES					
DISPERSIO3	Taxe de dispersion des cendres	68,00€		■	
TAXEAÉRO	Taxe aéroport	*		■	
	Taxe aéroport				
TAXEDEPAR1	Taxe de départ de corps en bière Le Kremlin Bicêtre Mairie de Kremblin Bicêtre	73,23€		■	
TAXEDEPART	Taxe de départ de corps en bière Le Kremlin Bicêtre	73,23€		■	
TAXEEXHUM+	Taxe d' exhumation d'une personne âgée de plus de 7 ans	*		■	
TAXEINHUM1	Taxe d' inhumation Mairie de Dieppe	42,00€		■	
TAXEINHUMD	Taxe d' inhumation	42,00€		■	
TAXSUP10	Taxe de superposition 10 ans	13,09€		■	
TAXSUP100	Taxe de superposition 100 ans	66,02€		■	
TAXSUP100D	Taxe de superposition 100 ans double	132,04€		■	
TAXSUP10DO	Taxe de superposition 10 ans double	26,18€		■	
TAXSUP30	Taxe de superposition 30 ans	35,99€		■	
TAXSUP30DO	Taxe de superposition 30 ans double	71,98€		■	
TAXSUP50	Taxe de superposition 50 ans	43,27€		■	
TAXSUP50DO	Taxe de superposition 50 ans double	86,54€		■	
TAXSUPPER2	Taxe de superposition perpetuelle double	150,94€		■	
TAXSUPPERP	Taxe de superposition perpetuelle	75,47€		■	
VAC - VACATION DE POLICE					
VACATION	Vacation de police	20,00€	■		
VACATION 3	Vacation de police Trésor Public	20,00€	■		
VACATION13	Vacation de police Mairie de Dieppe	20,00€	■		
VACATION15	Vacation de police Mairie de Rouen	20,00€	■		

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - POMPES FUNÈBRES

Obsèques, chambre funéraire, et monuments ou travaux de cimetière commandés avec les obsèques | Entreprise identifiée en pied de page | Version 2026.10 du 05/10/2026

1. Objet

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent aux fournitures et prestations d'obsèques commandées à l'entreprise identifiée en pied de page, y compris l'admission et le séjour en chambre funéraire, ainsi qu'aux monuments, caveaux et travaux de cimetière commandés en même temps que les obsèques. Les règles propres aux clients professionnels et aux personnes publiques figurent à l'article 15. Les CGV sont remises au client avant toute commande, affichées en agence et publiées sur le site internet de l'entreprise. En cas de différence, le devis et le bon de commande l'emportent sur les CGV. Les catalogues et photographies n'ont qu'une valeur indicative, sous réserve des caractéristiques convenues au devis et des garanties légales.

2. Tarifs et devis

Les prix sont indiqués TTC dans les tarifs de l'entreprise, consultables en agence et sur son site internet. Avant toute opération funéraire, l'entreprise remet gratuitement au client un devis écrit, daté et détaillé, conforme au modèle réglementaire. Le devis n'engage pas le client. Il est valable pendant la durée qu'il indique, à défaut trente jours. Passé ce délai, par exemple pour un devis annexé à un contrat obsèques, un nouveau devis est établi aux prix alors en vigueur.

Le devis distingue les prestations obligatoires de celles que le client est libre de choisir ou de refuser ; les tarifs précisent en outre celles qui ne deviennent obligatoires qu'en fonction des circonstances. Lorsque l'inhumation est choisie, le personnel pour inhumation, le creusement et le comblement de la fosse, ou l'ouverture et la fermeture du caveau, sont obligatoires ; la fourniture d'un caveau, le démontage et le remontage d'un monument, le portage et l'exhumation ne sont pas réglementairement obligatoires, même lorsqu'ils sont techniquement nécessaires.

3. Intervenants extérieurs et sommes payées pour le compte du client

Certaines opérations sont réalisées par d'autres que l'entreprise : service du cimetière ou marbrier, entreprises que le client choisit lui-même (marbrier, fleuriste...), administrations et organismes (taxes, vacations de police, redevances de crématorium ou de chambre funéraire, frais de culte, presse). Le devis indique :

- le nom de l'entreprise ou du service qui réalise l'ouverture et la fermeture du monument, le creusement et le comblement de la fosse (art. R. 2223-27 du code général des collectivités territoriales, CGCT) ;
- pour chaque entreprise choisie par le client lui-même, son nom, sa qualité et le prix net qu'elle facture (art. 4 de l'arrêté du 11 janvier 1999) ;
- séparément des prestations de l'entreprise, les sommes versées à des tiers et les taxes, ainsi que le montant des honoraires éventuels de représentation du client auprès de ces tiers.

Les prestations que l'entreprise sous-traite conformément à son habilitation sont repérées au devis par un astérisque (*) ; elle en reste responsable. Le devis n'a pas à mentionner le nom du sous-traitant, qui est communiqué au client qui le demande.

Sommes avancées. En signant le bon de commande, le client charge l'entreprise de régler en son nom et pour son compte les sommes dues à des tiers qui figurent au devis dans la rubrique des frais avancés. L'entreprise les lui refacture au centime près, sans marge et sans y ajouter de TVA ; les justificatifs sont à sa disposition lors du paiement de la facture. Ce régime suppose que le tiers établisse sa facture au nom du client ; à défaut, la prestation est achetée et revendue par l'entreprise et figure dans les autres rubriques du devis, TVA comprise ; toutefois, les concessions, taxes et droits municipaux sont refacturés pour leur montant exact, TVA éventuelle comprise, sans aucune majoration (art. L. 2223-34 du CGCT). Si le montant exact n'est pas connu à la signature (par exemple un avis de presse), le devis indique un montant estimé, signalé comme tel. Dès que le montant réel est connu, et avant facturation, un nouveau devis et un nouveau bon de commande sont soumis au client, sur papier ou à distance.

4. Bon de commande

Si le devis est accepté, l'entreprise établit un bon de commande comportant les mentions réglementaires (art. R. 2223-30 du CGCT). La commande est ferme dès que le client signe le bon de commande ; cette signature vaut acceptation des présentes CGV. Aucune opération funéraire n'est réalisée avant la remise du devis et la signature du bon de commande, sauf réquisition de l'autorité publique (article 15.2). La signature de l'entreprise n'est exigée que pour un contrat conclu au domicile (article 5.2).

Le devis et le bon de commande sont édités par le logiciel de gestion de l'entreprise. Ils sont signés sur papier, ou à distance au moyen d'un service de signature électronique ou par renvoi du document signé et numérisé, par courriel ou par courrier. La mention « commande avec obligation de paiement » figure à côté de la signature du client sur le bon de commande, et celui-ci indique que le client a reçu les présentes CGV avant de signer. Un exemplaire signé est remis ou envoyé au client. Le client date et signe en outre le bloc de réception des CGV, à la fin des présentes ; pour une signature électronique, il est signé avec les autres documents.

Le client fournit les documents exigés par la réglementation. La personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles justifie de son état civil et de son domicile (pièce d'identité et justificatif de domicile) lorsqu'elle demande : le transport du corps avant mise en bière (art. R. 2213-8 et R. 2213-8-1 du CGCT), l'admission en chambre funéraire (R. 2223-76), des soins de conservation (R. 2213-2-2), la crémation, sauf volontés écrites du défunt (R. 2213-34), ou une exhumation, avec sa qualité de plus proche parent (R. 2213-40). Dans ces cas, ou lorsque l'administration l'exige, une copie de ces pièces est jointe au dossier. En dehors de ces cas, l'entreprise peut seulement demander à voir une pièce d'identité et un justificatif de domicile récent, pour s'assurer de l'identité et de l'adresse du signataire, sans en garder de copie. Si le corps a été admis dans la chambre funéraire de l'entreprise à la demande de la personne chez qui le décès a eu lieu, du directeur d'un établissement de santé ou des autorités, le client atteste, avant de commander les autres prestations, avoir pris connaissance de la liste des opérateurs funéraires habilités (art. R. 2223-88 du CGCT). Si un désaccord entre personnes pouvant avoir qualité pour pourvoir aux funérailles est porté à sa connaissance, l'entreprise n'accomplit que les mesures conservatoires jusqu'à leur accord écrit ou la décision du juge.

5. Démarchage

5.1. Obsèques. À l'exception des contrats obsèques, la loi interdit de proposer des services funéraires en prévision d'obsèques ou dans les deux mois qui suivent un décès, ainsi que toute démarche commerciale à domicile, sur la voie publique ou dans un lieu ouvert au public, même à la demande du client (art. L. 2223-33 du CGCT). L'entreprise ne pratique aucune démarche de ce type.

5.2. Décès à domicile, la nuit, un dimanche ou un jour férié. Par exception prévue par l'article L. 2223-33 du CGCT, l'entreprise peut se rendre au domicile lorsque la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles l'a appelée. Seuls peuvent alors être commandés le transport ou le dépôt du corps avant mise en bière et les soins de conservation à domicile. Un devis et un bon de commande limités à ces prestations, établis par un conseiller funéraire de l'entreprise, le cas échéant à distance, sont signés sur place par le client et par l'entreprise, avec l'annexe 1, qui mentionne l'appel du client. Aucun paiement ni aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, n'est demandé ni accepté avant le huitième jour qui suit la signature (art. L. 221-10 du code de la consommation). Le devis des autres prestations des obsèques est établi ensuite, en agence ou à distance. En dehors de ce cas, aucune commande n'est prise au domicile.

5.3. Téléphone. Il est interdit de démarcher par téléphone un consommateur sans son consentement préalable (art. L. 223-1 et suivants du code de la consommation). Ce consentement doit être libre, spécifique, éclairé, univoque, donné à part par un acte positif clair, pour un an au plus, et peut être retiré à tout moment, y compris oralement ; la signature des présentes ne le vaut pas. Le numéro de téléphone du client sert à l'organisation des obsèques et au suivi de sa commande.

6. Lieu de signature et droit de rétractation

En agence. L'entreprise ne sollicitant pas ses clients hors de ses locaux (article 5), un contrat signé dans ses locaux, en présence d'un conseiller, y compris par signature électronique, ne donne pas droit à rétractation : il est ferme dès la signature et ne peut être annulé que dans les conditions de l'article 12. Lorsque le client assiste à un relevé au cimetière, qui reste purement technique, la commande du monument ou des travaux est signée au plus tôt le lendemain.

À distance ou au domicile. Tout contrat signé hors de la présence d'un représentant de l'entreprise (signature électronique, document signé renvoyé par courriel ou par courrier) est traité comme un contrat à distance, même si le devis a été préparé en agence. Le contrat signé au domicile en présence du personnel de l'entreprise relève de l'article 5.2. Dans ces deux cas, le client consommateur peut se rétracter pendant 14 jours, sans motif ni frais, par tout écrit sans ambiguïté (courrier, courriel), en utilisant ou non le formulaire de l'annexe 2. Le délai court à compter de la signature ou, si la commande comprend un bien (cercueil, urne, plaque, monument, articles), à compter de la livraison ou de la pose du dernier bien ; la rétractation reste possible dès la signature.

Les délais d'inhumation et de crémation obligent le plus souvent à commencer avant la fin de ce délai. L'entreprise ne commence que si le client le demande expressément en signant l'annexe 1, jointe au devis et au bon de commande. Dans ce cas, s'il se rétracte, il paie seulement les prestations déjà réalisées, en proportion du prix convenu, et répond de la dépréciation des biens déjà utilisés ; une fois toutes les prestations réalisées, il ne peut plus se rétracter pour celles-ci. Les biens confectionnés selon ses indications ou nettement personnalisés (plaque ou monument gravés, faire-part imprimés) sont exclus de la rétractation, et le devis les signale expressément ; un modèle standard, même fabriqué après la commande, n'en est pas exclu (art. L. 221-18 à L. 221-28 du code de la consommation). Sans demande expresse signée, aucune somme n'est due pour les prestations réalisées pendant le délai de rétractation. En résumé : pas de rétractation pour une commande signée en agence, ni pour un bien personnalisé.

7. Déroulement des obsèques

L'inhumation ou la crémation a lieu 24 heures au moins après le décès et au plus tard le quatorzième jour calendaire qui suit le décès (ou l'entrée du corps en France, ou l'autorisation du procureur en cas d'obstacle médico-légal), sauf dérogation du préfet. Les dates et heures dépendent des autorisations administratives et des disponibilités des cimetières, crématoriums, chambres funéraires et lieux de culte ; l'entreprise prévient le client dès qu'elle a connaissance d'un changement. Le corbillard transporte le défunt et le personnel ; des places pour la famille ne sont possibles que si elles sont prévues au devis.

Le client signale toute prothèse fonctionnant avec une pile (stimulateur cardiaque par exemple) : elle est retirée avant la mise en bière, sauf pour les modèles que la réglementation dispense de ce retrait. Les cercueils sont conformes à la réglementation ; leur vitesse de dégradation après inhumation dépend du terrain et ne peut pas être garantie.

8. Monuments, caveaux et travaux de cimetière commandés avec les obsèques

8.1. Délais. Pour chaque fourniture livrée plus tard (gravure, plaque, monument, caveau, travaux), le bon de commande indique une date ou un délai. Ce délai court à partir du jour où l'entreprise dispose de ce que le client doit fournir (texte à graver, choix du modèle, titre de concession) et de l'autorisation de la mairie, qu'elle demande dès qu'elle dispose des pièces nécessaires. Il est suspendu tant que le gel, la sécheresse ou de fortes pluies empêchent de travailler sans abîmer l'ouvrage ; l'entreprise prévient alors le client et lui indique une nouvelle date. Si la date n'est pas respectée, le client peut notifier la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à l'exécution, demander par écrit l'exécution dans un délai raisonnable puis, à défaut, annuler la commande par écrit et être remboursé sous 14 jours ; il peut annuler aussitôt si l'entreprise refuse ou ne peut manifestement pas exécuter, ou si la date convenue était pour lui essentielle, par exemple pour une cérémonie (art. L. 216-6 et L. 216-7 du code de la consommation). Avant toute gravure, le client valide par écrit le texte, l'orthographe et le motif ; l'entreprise reproduit fidèlement le projet validé et répond de ses propres erreurs.

8.2. Concession et autorisations. Le client déclare disposer des droits sur la concession ou agir avec l'accord de ceux qui les détiennent, et remet le titre de concession. L'entreprise demande en son nom les autorisations nécessaires et respecte le règlement du cimetière. Si elle a connaissance d'un désaccord entre les titulaires de ces droits, elle suspend les travaux jusqu'à leur accord écrit ou une décision de justice.

8.3. Caveaux et présence d'eau. Un caveau protège les cercueils et les urnes du poids de la terre et limite les entrées d'eau, sans pouvoir supprimer toute humidité (condensation, eaux souterraines, ruissellement, nature du sol de l'emplacement attribué par la commune). L'entreprise informe le client, au devis, des risques propres à l'emplacement et des solutions possibles. Le caveau est fourni non étanche, sauf si un caveau étanche figure au devis, qui précise alors la protection promise. Un pompage permet de procéder à une inhumation mais n'empêche pas l'eau de revenir. Ces informations ne réduisent ni les garanties légales ni la responsabilité de l'entreprise pour un défaut de conception, d'exécution ou de conseil.

8.4. Imprévus. Si l'état réel de la sépulture diffère de ce qui a été déclaré ou de ce que l'entreprise pouvait déceler lors de son relevé (sous-sol, roche, état du caveau ou du monument), l'entreprise prévient le client et lui soumet un devis complémentaire, à accepter par écrit avant les travaux. Sans accord sur le devis complémentaire, chacun peut mettre fin au contrat pour la partie non réalisée ; restent dus les prestations réalisées et les frais engagés justifiés, sauf faute de l'entreprise.

8.5. Fin des travaux. À la fin des travaux, l'entreprise invite le client à les accepter par un écrit signé des deux parties, avec ou sans réserve. À défaut d'écrit, le paiement du solde joint à l'utilisation de la sépulture fait présumer l'acceptation, avec les réserves éventuelles du client ; une inhumation qui ne pouvait attendre ne vaut pas à elle seule acceptation. Jusqu'à cette acceptation, l'entreprise a la garde de l'ouvrage ; ensuite, le client supporte les dégradations dues à des tiers ou à des événements extérieurs, sans que les garanties de l'entreprise en soient réduites.

8.6. Garanties de la construction. La construction d'un caveau est un ouvrage : l'entreprise en répond pendant 10 ans après l'acceptation des travaux pour les défauts qui compromettent sa solidité ou le rendent impropre à son usage (art. 1792 et 1792-4-1 du code civil). Il en va de même des autres travaux qui constituent un ouvrage, par exemple un monument posé sur des fondations maçonnées ; en principe, la simple pose d'un monument sur une semelle existante n'en est pas un. S'y ajoutent la garantie de parfait achèvement (1 an) et, pour les éléments d'équipement dissociables, la garantie de bon fonctionnement (2 ans). L'attestation d'assurance décennale est jointe au devis et à la facture de tout caveau et de tout monument dont l'entreprise réalise les fondations.

8.7. Matériaux. La pierre est un matériau naturel : couleur, veines et petites taches (dites « crapauds ») peuvent différer légèrement de l'échantillon ou du modèle exposé. Avec le temps et le climat, le poli, la dorure ou les joints peuvent s'altérer et le gel peut provoquer de petits éclats. Ces évolutions normales ne sont pas des défauts. L'entreprise reste responsable de tout défaut du matériau, de sa mise en œuvre ou de son conseil, et de toute altération anormalement rapide. Un entretien avec des produits adaptés, non abrasifs et non acides, est recommandé.

8.8. Paiement et monument posé. Tant que l'acompte n'est pas payé, l'entreprise peut attendre pour fabriquer ou poser. Un monument posé n'est jamais retiré pour défaut de paiement : l'entreprise recouvre sa créance par les voies de droit.

9. Garanties légales

Les biens vendus, y compris sur mesure (cercueil, urne, plaque, monument, articles funéraires), bénéficient de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés, décrites dans l'encadré ci-dessous. Les prestations de service engagent la responsabilité de l'entreprise dans les conditions du droit commun. Une éventuelle garantie commerciale fait l'objet d'un document séparé et s'ajoute aux garanties légales.

Le professionnel qui répond des garanties légales est l'entreprise identifiée en pied de page, dont le nom, l'adresse postale, le téléphone et l'adresse électronique y figurent. Toute demande au titre des garanties légales lui est adressée à ces coordonnées.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.
Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.
La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.
La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.
Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.
Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.
Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :
1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.
Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.
Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.
Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.
Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.
Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).
Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

10. Responsabilité

L'entreprise répond des prestations qu'elle s'est engagée à fournir, y compris celles confiées à ses sous-traitants. Elle ne répond pas des fautes propres des intervenants imposés par l'administration ou choisis par le client (cimetière, crématorium, culte, presse, entreprise désignée par la famille), sauf manquement de sa part dans la transmission des informations ou la coordination, et informe le client de toute difficulté dont elle a connaissance. Lorsqu'elle achète et revend la prestation d'un tiers (article 3), elle en répond comme de ses propres prestations. Elle est assurée en responsabilité civile professionnelle ; les coordonnées de l'assureur et la couverture géographique du contrat figurent sur son site internet.

11. Paiement

La somme versée à la commande est un acompte, dont le montant figure au bon de commande ; à défaut, il est de 30 % du prix TTC, hors sommes avancées. La commande est ferme. Pour un contrat signé au domicile (article 5.2), aucun paiement n'est demandé ni accepté avant le huitième jour qui suit la signature. Le solde est payé à réception de la facture ; pour un monument ou un caveau, à la fin des travaux. Si une assurance ou un organisme confirme la prise en charge de tout ou partie des frais, l'acompte est réduit d'autant et l'entreprise peut accomplir les démarches de paiement direct. Une facture détaillée est remise au client. Toute somme non payée à l'échéance porte intérêt au taux légal après mise en demeure.

12. Modification et annulation

Toute modification qui a une incidence sur le prix, en plus ou en moins, est portée au préalable sur le devis détenu par le client (avenant signé par les deux parties) ou fait l'objet d'un nouveau devis ; la variation du prix d'une prestation déjà prévue donne toujours lieu à un nouveau devis. Dans tous les cas, un nouveau bon de commande est signé, sur papier ou à distance. Aucune prestation absente du devis n'est facturée sans l'accord écrit préalable du client. Les devis, avenants et bons de commande successifs sont conservés ensemble dans le dossier du client, pendant la durée indiquée à l'article 14.

Le client peut annuler sa commande avant son exécution par tout écrit daté (courrier, courriel, remise en main propre). Restent dus, sur justificatifs : les prestations déjà réalisées, les sommes déjà payées à des tiers pour son compte, les frais engagés non récupérables et, pour un bien personnalisé, son prix s'il est fabriqué ou les frais engagés s'il est en cours de fabrication. Le surplus est remboursé sous 14 jours. Cette annulation ne se confond pas avec la rétractation (article 6), qui suit ses propres règles.

Si l'entreprise n'exécute pas ses obligations, le client peut demander la résolution du contrat et le remboursement des sommes versées, ainsi que des dommages et intérêts. Si l'entreprise renonce elle-même à exécuter la commande, hors force majeure, elle rembourse la totalité des sommes versées sous 14 jours, et le client peut demander réparation de son préjudice.

13. Contrats obsèques

L'entreprise propose des contrats obsèques (contrats d'assurance sur la vie destinée à financer des obsèques) en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance de UDIFE ASSURANCES - ASSISTANCE FUNÉRAIRE, courtier (SAS au capital de 40 000 €, RCS Saint-Malo 432 972 495, ZA Beauséjour, 22490 Pleslin-Trigavou, ORIAS 07 027 964). Son propre numéro ORIAS figure en pied de page (www.orias.fr). Tous deux sont soumis au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

Avant toute souscription, l'entreprise recueille par écrit les exigences et besoins du souscripteur, lui conseille un contrat cohérent avec eux en motivant son conseil (art. L. 521-4 du code des assurances), lui remet le document d'information et les conditions générales de l'assureur et lui indique ses éventuels liens avec des entreprises d'assurance et sa rémunération (commission comprise dans la cotisation). Lorsque le contrat prévoit des prestations d'obsèques, elles sont détaillées dans un devis annexé (art. L. 2223-34-1 du CGCT) ; le souscripteur peut, sa vie durant, les modifier ainsi que l'opérateur désigné (art. L. 2223-35-1 du CGCT). Il peut renoncer au contrat pendant 30 jours calendaires à compter du moment où il est informé de sa conclusion, par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique avec avis de réception ; l'assureur lui restitue alors l'intégralité des sommes versées dans les 30 jours (art. L. 132-5-1 du code des assurances). Les formulaires annexés aux présentes ne servent pas à cette renonciation. Les prestations sont réalisées au décès aux prix alors en vigueur. Le capital est versé sur justificatifs ; s'il ne suffit pas, le complément reste à régler, et l'éventuel excédent revient au bénéficiaire désigné au contrat.

Réclamations : à l'entreprise, à UDIFE ASSURANCES, ZA Beauséjour, 22490 Pleslin-Trigavou, ou au service réclamations de l'assureur indiqué au contrat. En cas de désaccord, et si aucune action en justice n'est engagée : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09, www.mediation-assurance.org.

14. Données personnelles

L'entreprise applique le principe de minimisation : elle ne demande, n'enregistre et ne conserve que les informations nécessaires à la commande et aux formalités obligatoires, et les supprime à l'issue des délais indiqués ci-dessous. L'entreprise identifiée en pied de page traite les données nécessaires au devis, à l'organisation des obsèques, aux formalités légales et à sa comptabilité (RGPD, art. 6.1 b et c). Elle ne conserve une copie de pièce d'identité ou de justificatif de domicile que dans les cas prévus à l'article 4 et, pour un contrat obsèques, lorsque l'assureur l'exige ; elle ne demande des coordonnées bancaires que pour un prélèvement ou un remboursement ; la signature électronique à distance ne demande aucune copie de pièce d'identité. Sans les données nécessaires, la commande ne peut pas être traitée. Les informations concernant le défunt ne relèvent pas du RGPD ; l'entreprise les traite dans le seul cadre de la réglementation funéraire et des articles 84 et 85 de la loi du 6 janvier 1978, qui ouvrent certains droits aux héritiers.

Les données sont communiquées aux seuls intervenants des obsèques (mairie, cimetière, crématorium, chambre funéraire, sous-traitants, prestataire de signature électronique, lieu de culte, presse et sites d'avis de décès à la demande du client, assureur et courtier des contrats obsèques, prestataires informatiques (logiciel de gestion, hébergement), expert-comptable) ; elles ne sont ni vendues ni cédées. Si un prestataire les traite hors de l'Union européenne, c'est avec les garanties prévues par le RGPD, dont une copie peut être obtenue sur demande. L'entreprise peut adresser des offres par courrier postal, sur le fondement de son intérêt légitime (art. 6.1 f), au plus tôt deux mois après le décès ; le client peut s'y opposer à tout moment, sans frais. Les données sont conservées 5 ans après les obsèques, 10 ans pour les pièces comptables, les contrats signés électroniquement et les caveaux ; elles ne servent plus à l'envoi d'offres 3 ans après le dernier contact. Le client peut y accéder, les faire rectifier ou effacer dans les limites légales, en demander la limitation ou la portabilité, s'opposer à leur usage, en écrivant à l'adresse électronique du pied de page, et saisir la CNIL (www.cnil.fr). Il peut aussi définir des directives relatives au sort de ses données après son décès (art. 85 de la loi du 6 janvier 1978). Les proches ou intervenants dont il communique les coordonnées disposent des mêmes droits ; l'entreprise les en informe lors de son premier contact avec eux.

Avis de décès en ligne. L'entreprise ne publie un avis de décès, sur son site ou sur celui de son réseau, qu'à la demande du client, qui en valide le texte et, le cas échéant, la photographie. Le client, les héritiers ou les proches du défunt peuvent en demander la modification ou le retrait à tout moment. Sauf autre durée convenue avec le client, l'avis et les messages de condoléances sont retirés un an après les obsèques.

15. Clients professionnels et personnes publiques

15.1. Champ. Le présent article s'applique lorsque le client commande pour les besoins de son activité professionnelle (autre opérateur funéraire, notamment pour l'admission et le séjour d'un défunt en chambre funéraire ou pour des travaux de cimetière ; établissement de santé, social ou médico-social ; entreprise) ou lorsqu'il est une personne publique (commune, établissement public). Les autres articles s'appliquent, à l'exception des dispositions réservées aux consommateurs : démarchage téléphonique, droit de rétractation et annexes, encadré des garanties légales de conformité, médiation de la consommation et choix du tribunal, sauf celles que l'article L. 221-3 du code de la consommation étend au professionnel de cinq salariés au plus qui commande hors établissement en dehors de son activité principale. La garantie des vices cachés et les garanties de la construction restent dues.

15.2. Commande. Les prix sont ceux du tarif en vigueur ou du devis, communiqués sur demande. La commande est passée par écrit par une personne habilitée à engager le client ; une réquisition de l'autorité publique tient lieu de bon de commande. Lorsque la personne publique émet son propre bon de commande ou ses propres conditions, celles-ci s'appliquent pour les points qu'elles règlent.

15.3. Chambre funéraire. L'admission d'un défunt en chambre funéraire suppose la demande écrite prévue à l'article R. 2223-76 du code général des collectivités territoriales (CGCT) et l'extrait du certificat de décès ; l'opérateur qui la sollicite pour une famille les transmet à l'entreprise. Les prestations de la chambre funéraire sont facturées selon son tarif à l'opérateur qui les commande ou, s'il le demande à la commande, au nom de la famille pour le compte de laquelle il agit, afin qu'il les traite en frais avancés ; l'opérateur, mandataire de la famille, s'engage alors à régler la facture à l'échéance, même si la famille ne l'a pas encore remboursé. Lorsque le directeur d'un établissement de santé qui n'est pas tenu de disposer d'une chambre mortuaire a demandé le transfert, en attestant par écrit n'avoir pu joindre la famille dans les dix heures suivant le décès, le transport et les trois premiers jours de séjour sont facturés à l'établissement, et non à la famille (art. R. 2223-76 et R. 2223-79 du CGCT).

15.4. Communes. Lorsque la commune pourvoit aux obsèques, notamment d'une personne dépourvue de ressources suffisantes (art. L. 2223-27 du CGCT), elle est le client ; le devis et le bon de commande lui sont adressés.

15.5. Paiement. Professionnels : les factures sont payables à 30 jours à compter de leur date d'émission, sans escompte pour paiement anticipé. Tout retard entraîne de plein droit, dès le lendemain de l'échéance, des pénalités au taux d'intérêt de la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points, et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (code de commerce). Personnes publiques : le délai de paiement, les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire de 40 € sont ceux du code de la commande publique (art. R. 2192-10, R. 2192-11, R. 2192-31 et D. 2192-35) ; les factures sont transmises sous forme électronique (art. L. 2192-1).

15.6. Litiges. Entre commerçants, le tribunal de commerce (ou tribunal des activités économiques) du siège de l'entreprise est seul compétent. Pour les autres clients professionnels et les personnes publiques, le tribunal compétent est déterminé selon les règles de droit commun.

16. Réclamations, médiation et litiges

Les réclamations sont adressées par écrit à l'entreprise, aux coordonnées du pied de page. Si la réponse ne satisfait pas le client consommateur, ou s'il n'en reçoit pas, il peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation, au plus tard un an après sa réclamation écrite (art. L. 612-2 du code de la consommation) :

Médiateur de la consommation : Médiation du Commerce Coopératif et Associé (MCCA)

FCA, 77 rue de Lourmel, 75015 Paris - servicemediation@mcca-mediation.fr - www.mcca-mediation.fr

La médiation est facultative. Le droit français s'applique. Le client consommateur peut saisir le tribunal du lieu où il habitait lors de la commande ou tout autre tribunal compétent. Aucune clause des présentes ne réduit les droits que le client tient de la loi ; une clause jugée non valable n'affecte pas les autres.

Réception et acceptation des conditions générales de vente

Je reconnais avoir reçu les présentes conditions générales de vente (version 2026.10 du 05/10/2026), avec leurs annexes, avant de signer le bon de commande, et les accepter. Je sais qu'une commande signée en agence, en présence d'un conseiller, ne donne pas droit à rétractation (article 6).

Nom et prénom : ..... Le ..... Signature :

ANNEXES - À COMPLÉTER UNIQUEMENT POUR UN CONTRAT SIGNÉ À DISTANCE OU AU DOMICILE

Annexe 1. Commande à distance ou au domicile : demande de commencer les prestations

Client : nom et prénom ..... Lien avec le défunt : .....

Défunt : nom et prénom ..... Date du décès : .....

Cas (cocher) :

☐ Commande à distance : devis et bon de commande signés hors de la présence d'un représentant de l'entreprise (signature électronique, document signé renvoyé par courriel ou par courrier).

☐ Décès à domicile, la nuit, un dimanche ou un jour férié. Je déclare avoir moi-même appelé l'entreprise pour lui demander d'intervenir au domicile, le ..... à ..... h ....., depuis le numéro ..... (facultatif). Je commande seulement le transport ou le dépôt du corps avant mise en bière et/ou des soins de conservation à domicile. Dans cette situation, aucun paiement ne m'est demandé, pour les prestations commandées dans ce cadre, avant le huitième jour qui suit la signature.

Demande et déclarations (cocher) :

☐ Je demande que les prestations commencent sans attendre la fin du délai de rétractation de 14 jours.

☐ Je sais que si je me rétracte, je paierai les prestations déjà réalisées et la dépréciation des biens déjà utilisés, et je reconnais que je ne pourrai plus me rétracter pour les prestations une fois celles-ci toutes réalisées.

☐ Je sais que les biens confectionnés selon mes indications ou nettement personnalisés (plaque ou monument gravés, faire-part imprimés), signalés au devis, sont exclus de la rétractation.

☐ J'ai reçu, avant de m'engager, le devis, les conditions générales de vente et le formulaire de rétractation (annexe 2), et je sais que ma commande m'oblige à payer.

Fait à ....., le ..... à ..... h .....

Signature du client : Signature du représentant de l'entreprise (commande au domicile uniquement) :

Annexe 2. Formulaire de rétractation

À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat conclu à distance ou hors de l'agence. Vous pouvez aussi vous rétracter par simple courrier ou courriel, sans utiliser ce formulaire.

À l'attention de : l'entreprise identifiée en pied de page (dénomination, adresse postale, adresse électronique)

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) / pour la prestation de services (*) ci-dessous :

.....

Commandé le (*) / reçu le (*) : ..... Nom du (des) consommateur(s) : .....

Adresse du (des) consommateur(s) : .....

Date : ..... Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

(*) Rayez la mention inutile.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - MARBRERIE FUNÉRAIRE

Monuments, caveaux, plaques, gravures, entretien et travaux de cimetière commandés en dehors des obsèques | Entreprise identifiée en pied de page | Version 2026.10 du 05/10/2026

1. Objet

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent aux fournitures et travaux de marbrerie funéraire commandés à l'entreprise identifiée en pied de page en dehors des obsèques : monument, caveau, semelle, stèle, plaque, gravure, restauration, nettoyage et entretien de sépulture, et travaux de cimetière qui s'y rattachent. Ce qui est commandé avec les obsèques relève des conditions générales de vente de pompes funèbres. Une opération relevant des pompes funèbres (exhumation, réduction ou réunion de corps) reste soumise à la réglementation funéraire, même commandée hors obsèques. L'entretien s'entend d'interventions ponctuelles ; un entretien périodique fait l'objet de conditions particulières (durée, fréquence, prix, renouvellement, résiliation). Les règles propres aux clients professionnels et aux personnes publiques figurent à l'article 12. Les CGV sont remises au client avant toute commande, affichées en agence et publiées sur le site internet de l'entreprise. En cas de différence, le devis et le bon de commande l'emportent sur les CGV. Les catalogues, photographies et monuments d'exposition n'ont qu'une valeur indicative, sous réserve des caractéristiques convenues au devis et des garanties légales.

2. Démarchage, rendez-vous et offres commerciales

Pendant les deux mois qui suivent un décès, l'entreprise n'adresse aucune offre de marbrerie à la famille. La loi interdit aussi, à tout moment, les démarches commerciales à domicile, sur la voie publique ou dans un lieu ouvert au public, cimetières compris (art. L. 2223-33 du code général des collectivités territoriales, CGCT). L'entreprise ne se rend donc pas au domicile du client pour lui présenter une offre ou lui faire signer une commande. Au cimetière, elle effectue seulement, à la demande du client, les relevés techniques (mesures, état de la sépulture) ; aucune offre n'y est faite et aucune commande n'y est signée. La commande est signée en agence ou à distance.

Après le délai de deux mois, l'entreprise peut adresser des offres par courrier postal, sans proposer de rendez-vous hors de l'agence. Elle n'envoie d'offre par courriel qu'avec l'accord du client. Il est interdit de démarcher par téléphone un consommateur sans son consentement préalable (art. L. 223-1 et suivants du code de la consommation). Ce consentement doit être libre, spécifique, éclairé, univoque, donné à part par un acte positif clair, pour un an au plus, et peut être retiré à tout moment, y compris oralement ; la signature des présentes ne le vaut pas. Le client peut refuser à tout moment, sans frais, de recevoir des offres.

3. Tarifs et devis

Les prix sont indiqués TTC dans les tarifs de l'entreprise, consultables en agence et sur son site internet ; les travaux sur mesure sont chiffrés par devis. Avant toute commande, l'entreprise remet au client un devis écrit, daté et détaillé, qui n'engage pas le client. Le devis est gratuit. Par exception, et seulement si elle le choisit, l'entreprise peut rendre payant le devis dans l'un des cas suivants : déplacement au-delà d'une distance qu'elle fixe, relevé technique de la sépulture, projet sur mesure avec plan ou visuel. Ce choix ne s'applique que si le cas et le prix du devis figurent dans l'affichage des prix de l'entreprise, en agence et sur son site internet ; à défaut, tous les devis sont gratuits. Le devis est toujours gratuit pour une opération relevant des pompes funèbres (exhumation, réduction ou réunion de corps), même commandée hors obsèques ; ce devis et le bon de commande suivent alors les règles des pompes funèbres (art. R. 2223-25 à R. 2223-30 du CGCT). Le prix d'un devis payant est annoncé et accepté par écrit par le client avant que le devis soit établi ; il est déduit du prix si la commande est passée pendant la durée de validité du devis. Accepté à distance, le devis payant ouvre droit à rétractation (article 5) ; s'il est remis avant la fin du délai de rétractation, c'est à la demande expresse du client, portée sur son acceptation écrite du prix, par laquelle il reconnaît perdre son droit de rétractation une fois le devis remis ; le prix reste alors dû. Le devis est valable pendant la durée qu'il indique, à défaut trente jours. Les sommes dues à la commune (concession, taxes, vacations) sont indiquées pour leur montant exact, sans majoration (art. L. 2223-34 du CGCT).

4. Bon de commande

Si le devis est accepté, l'entreprise établit un bon de commande indiquant le détail et le prix TTC, le cimetière et l'emplacement, la concession et son titulaire, les dates ou délais et l'acompte. La commande est ferme dès que le client signe le bon de commande ; cette signature vaut acceptation des présentes CGV. Le devis et le bon de commande sont édités par le logiciel de gestion de l'entreprise. Ils sont signés sur papier, ou à distance au moyen d'un service de signature électronique ou par renvoi du document signé et numérisé, par courriel ou par courrier. La mention « commande avec obligation de paiement » figure à côté de la signature du client sur le bon de commande, et celui-ci indique que le client a reçu les présentes CGV avant de signer. Un exemplaire signé est remis ou envoyé au client. Le client date et signe en outre le bloc de réception des CGV, à la fin des présentes ; pour une signature électronique, il est signé avec les autres documents.

Pour une exhumation, y compris une réduction ou une réunion de corps, le plus proche parent du défunt justifie de son état civil, de son domicile et de sa qualité (pièce d'identité, justificatif de domicile, document établissant le lien de parenté) (art. R. 2213-40 du CGCT). En dehors de ce cas, et sauf exigence de l'administration, l'entreprise peut seulement demander à voir une pièce d'identité et un justificatif de domicile récent, pour s'assurer de l'identité et de l'adresse du signataire, sans en garder de copie.

5. Lieu de signature et droit de rétractation

En agence. Une commande signée dans les locaux de l'entreprise, en présence d'un conseiller, y compris par signature électronique, ne donne pas droit à rétractation : elle est ferme dès la signature et ne peut être annulée que dans les conditions de l'article 10.

Relevé au cimetière. Aucune commande n'est signée au domicile du client ni au cimetière. Le relevé fait au cimetière à la demande du client est purement technique : aucune offre n'y est faite. Lorsque le client y assiste, le devis établi après le relevé lui est remis et la commande est signée au plus tôt le lendemain, pour qu'il ait le temps de l'examiner ; signée en agence, elle ne donne donc pas droit à rétractation (art. L. 221-1 du code de la consommation).

À distance. Tout contrat signé hors de la présence d'un représentant de l'entreprise (signature électronique, document signé renvoyé par courriel ou par courrier) est traité comme un contrat à distance, même si le devis a été préparé en agence. L'annexe 1 est jointe à l'envoi.

Rétractation (uniquement pour une commande signée à distance). Le client consommateur peut se rétracter pendant 14 jours, sans motif ni frais, par tout écrit sans ambiguïté (courrier, courriel), en utilisant ou non le formulaire de l'annexe 2. Le délai court à compter de la signature pour des travaux seuls ou, si la commande comprend un bien (monument, plaque, ornement), à compter de la pose ou, à défaut, de la livraison du dernier bien ; la rétractation reste possible dès la signature. Les sommes versées sont remboursées sous 14 jours. En cas de rétractation après la pose d'un bien non personnalisé, les frais de dépose et de reprise, indiqués au devis, sont à la charge du client.

Les travaux, y compris une gravure sur un monument existant, ne commencent pas avant la fin du délai de rétractation, sauf si le client le demande expressément dans l'annexe 1 ; lorsque la commande comprend aussi un bien, cette demande est nécessaire pour que les travaux commencent. S'il se rétracte ensuite, il paie les travaux déjà réalisés, en proportion du prix, et il ne peut plus se rétracter une fois les travaux entièrement réalisés. Un bien non personnalisé peut être livré et posé pendant ce délai. Les biens confectionnés selon les indications du client ou nettement personnalisés (monument ou plaque gravés, dimensions ou motif sur mesure) sont exclus de la rétractation et peuvent être fabriqués dès la commande ; le devis les signale expressément. Un modèle de catalogue, même fabriqué après la commande, reste soumis à la rétractation (art. L. 221-18 à L. 221-28 du code de la consommation). En résumé : pas de rétractation pour une commande signée en agence, ni pour un bien personnalisé.

6. Exécution des travaux

6.1. Délais. Pour chaque fourniture livrée plus tard (gravure, plaque, monument, caveau, travaux), le bon de commande indique une date ou un délai. Ce délai court à partir du jour où l'entreprise dispose de ce que le client doit fournir (texte à graver, choix du modèle, titre de concession) et de l'autorisation de la mairie, qu'elle demande dès qu'elle dispose des pièces nécessaires. Il est suspendu tant que le gel, la sécheresse ou de fortes pluies empêchent de travailler sans abîmer l'ouvrage ; l'entreprise prévient alors le client et lui indique une nouvelle date. Si la date n'est pas respectée, le client peut notifier la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à l'exécution, demander par écrit l'exécution dans un délai raisonnable puis, à défaut, annuler la commande par écrit et être remboursé sous 14 jours ; il peut annuler aussitôt si l'entreprise refuse ou ne peut manifestement pas exécuter, ou si la date convenue était pour lui essentielle, par exemple pour une cérémonie (art. L. 216-6 et L. 216-7 du code de la consommation). Avant toute gravure, le client valide par écrit le texte, l'orthographe et le motif ; l'entreprise reproduit fidèlement le projet validé et répond de ses propres erreurs.

6.2. Concession et autorisations. Le client déclare disposer des droits sur la concession ou agir avec l'accord de ceux qui les détiennent, et remet le titre de concession. L'entreprise demande en son nom les autorisations nécessaires et respecte le règlement du cimetière. Si elle a connaissance d'un désaccord entre les titulaires de ces droits, elle suspend les travaux jusqu'à leur accord écrit ou une décision de justice.

6.3. Caveaux et présence d'eau. Un caveau protège les cercueils et les urnes du poids de la terre et limite les entrées d'eau, sans pouvoir supprimer toute humidité (condensation, eaux souterraines, ruissellement, nature du sol de l'emplacement attribué par la commune). L'entreprise informe le client, au devis, des risques propres à l'emplacement et des solutions possibles. Le caveau est fourni non étanche, sauf si un caveau étanche figure au devis, qui précise alors la protection promise. Un pompage permet de procéder à une inhumation mais n'empêche pas l'eau de revenir. Ces informations ne réduisent ni les garanties légales ni la responsabilité de l'entreprise pour un défaut de conception, d'exécution ou de conseil.

6.4. Imprévus. Si l'état réel de la sépulture diffère de ce qui a été déclaré ou de ce que l'entreprise pouvait déceler lors de son relevé (sous-sol, roche, état du caveau ou du monument), l'entreprise prévient le client et lui soumet un devis complémentaire, à accepter par écrit avant les travaux. Seules les mesures de sécurité strictement nécessaires pour éviter un dommage immédiat peuvent être prises avant cet accord ; l'entreprise en informe aussitôt le client et ne les facture qu'avec son accord écrit sur un avenant ou un nouveau devis. Sans accord sur le devis complémentaire, chacun peut mettre fin au contrat pour la partie non réalisée ; restent dus les prestations réalisées et les frais engagés justifiés, sauf faute de l'entreprise.

6.5. Fin des travaux. À la fin des travaux, l'entreprise invite le client à les accepter par un écrit signé des deux parties, avec ou sans réserve. À défaut d'écrit, le paiement du solde joint à l'utilisation de la sépulture fait présumer l'acceptation, avec les réserves éventuelles du client ; une inhumation qui ne pouvait attendre ne vaut pas à elle seule acceptation. Jusqu'à cette acceptation, l'entreprise a la garde de l'ouvrage ; ensuite, le client supporte les dégradations dues à des tiers ou à des événements extérieurs, sans que les garanties de l'entreprise en soient réduites.

6.6. Garanties de la construction. La construction d'un caveau est un ouvrage : l'entreprise en répond pendant 10 ans après l'acceptation des travaux pour les défauts qui compromettent sa solidité ou le rendent impropre à son usage (art. 1792 et 1792-4-1 du code civil). Il en va de même des autres travaux qui constituent un ouvrage, par exemple un monument posé sur des fondations maçonnées ; en principe, la simple pose d'un monument sur une semelle existante n'en est pas un. S'y ajoutent la garantie de parfait achèvement (1 an) et, pour les éléments d'équipement dissociables, la garantie de bon fonctionnement (2 ans). L'attestation d'assurance décennale est jointe au devis et à la facture de tout caveau et de tout monument dont l'entreprise réalise les fondations.

6.7. Matériaux. La pierre est un matériau naturel : couleur, veines et petites taches (dites « crapauds ») peuvent différer légèrement de l'échantillon ou du modèle exposé. Avec le temps et le climat, le poli, la dorure ou les joints peuvent s'altérer et le gel peut provoquer de petits éclats. Ces évolutions normales ne sont pas des défauts. L'entreprise reste responsable de tout défaut du matériau, de sa mise en œuvre ou de son conseil, et de toute altération anormalement rapide. Un entretien avec des produits adaptés, non abrasifs et non acides, est recommandé.

6.8. Paiement et monument posé. Tant que l'acompte n'est pas payé, l'entreprise peut attendre pour fabriquer ou poser. Un monument posé n'est jamais retiré pour défaut de paiement : l'entreprise recouvre sa créance par les voies de droit.

7. Garanties légales

Les biens vendus, y compris sur mesure (monument, stèle, semelle, plaque, vase, jardinière, ornement), bénéficient de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés, décrites dans l'encadré ci-dessous. Les prestations de service engagent la responsabilité de l'entreprise dans les conditions du droit commun. Une éventuelle garantie commerciale fait l'objet d'un document séparé et s'ajoute aux garanties légales.

Le professionnel qui répond des garanties légales est l'entreprise identifiée en pied de page, dont le nom, l'adresse postale, le téléphone et l'adresse électronique y figurent. Toute demande au titre des garanties légales lui est adressée à ces coordonnées.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.
Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.
La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.
La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.
Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.
Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.
Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :
1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.
Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.
Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.
Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.
Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.
Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).
Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

8. Responsabilité

L'entreprise répond des travaux qu'elle s'est engagée à réaliser, y compris ceux confiés à ses sous-traitants. Elle ne répond pas des fautes propres des intervenants imposés par la commune ou choisis par le client, sauf manquement de sa part dans la transmission des informations ou la coordination, ni des dommages causés par des tiers après l'acceptation des travaux, sauf si une faute de sa part y a contribué. Elle est assurée en responsabilité civile professionnelle ; les coordonnées de l'assureur et la couverture géographique du contrat figurent sur son site internet.

9. Paiement

La somme versée à la commande est un acompte, dont le montant figure au bon de commande ; à défaut, il est de 50 % du prix TTC, hors sommes dues à la commune. La commande est ferme. Pour une fourniture sur mesure, l'acompte couvre au moins les matériaux commandés. Le solde est payé à la fin des travaux ou à la livraison. Une facture détaillée est remise au client. Toute somme non payée à l'échéance porte intérêt au taux légal après mise en demeure.

Sommes avancées. En signant le bon de commande, le client charge l'entreprise de régler en son nom et pour son compte les sommes dues à la commune (concession, renouvellement, taxes, vacations) indiquées séparément au devis. L'entreprise les lui refacture au centime près, sans marge ; les justificatifs sont à sa disposition lors du paiement de la facture. Ce régime suppose que la facture soit établie au nom du client ; à défaut, l'entreprise refacture la somme pour son montant exact, TVA éventuelle comprise, sans aucune majoration (art. L. 2223-34 du CGCT).

10. Modification et annulation

Toute modification qui a une incidence sur le prix, en plus ou en moins, est portée au préalable sur le devis détenu par le client (avenant signé par les deux parties) ou fait l'objet d'un nouveau devis ; la variation du prix d'une prestation déjà prévue donne toujours lieu à un nouveau devis. Dans tous les cas, un nouveau bon de commande est signé, sur papier ou à distance. Aucune prestation absente du devis n'est facturée sans l'accord écrit préalable du client. Les devis, avenants et bons de commande successifs sont conservés ensemble dans le dossier du client, pendant la durée indiquée à l'article 11.

Le client peut annuler sa commande avant son exécution par tout écrit daté (courrier, courriel, remise en main propre). Restent dus, sur justificatifs : les prestations déjà réalisées, les sommes déjà payées à des tiers pour son compte, les frais engagés non récupérables et, pour un bien personnalisé, son prix s'il est fabriqué ou les frais engagés s'il est en cours de fabrication. Le surplus est remboursé sous 14 jours. Cette annulation ne se confond pas avec la rétractation (article 5), qui suit ses propres règles.

Si l'entreprise n'exécute pas ses obligations, le client peut demander la résolution du contrat et le remboursement des sommes versées, ainsi que des dommages et intérêts. Si l'entreprise renonce elle-même à exécuter la commande, hors force majeure, elle rembourse la totalité des sommes versées sous 14 jours, et le client peut demander réparation de son préjudice.

11. Données personnelles

L'entreprise applique le principe de minimisation : elle ne demande, n'enregistre et ne conserve que les informations nécessaires à la commande et aux formalités obligatoires, et les supprime à l'issue des délais indiqués ci-dessous. L'entreprise identifiée en pied de page traite les données nécessaires au devis, aux travaux, aux demandes d'autorisation et à sa comptabilité (RGPD, art. 6.1 b et c) : identité et coordonnées du client, concession et son titulaire, nom et dates du défunt pour la gravure. Elle ne collecte aucune donnée de santé ; elle ne conserve une copie de pièce d'identité ou de justificatif de domicile que dans les cas prévus à l'article 4, et ne demande des coordonnées bancaires que pour un prélèvement ou un remboursement. Sans les données nécessaires, la commande ne peut pas être traitée. Les informations concernant le défunt ne relèvent pas du RGPD ; elles sont traitées dans le cadre de la réglementation funéraire et des articles 84 et 85 de la loi du 6 janvier 1978, qui ouvrent certains droits aux héritiers.

Les données sont communiquées aux seuls intervenants (commune, gestionnaire du cimetière, sous-traitants, prestataire de signature électronique, prestataires informatiques (logiciel de gestion, hébergement), expert-comptable) ; elles ne sont ni vendues ni cédées. Si un prestataire les traite hors de l'Union européenne, c'est avec les garanties prévues par le RGPD, dont une copie peut être obtenue sur demande. Les offres par courrier postal (article 2) reposent sur l'intérêt légitime de l'entreprise (art. 6.1 f) ; le client peut s'y opposer à tout moment, sans frais. Les offres par courriel reposent sur l'accord du client, qu'il peut retirer à tout moment. Les données sont conservées 5 ans après la fin des travaux, 10 ans pour les pièces comptables, les contrats signés électroniquement et les caveaux ; elles ne servent plus à l'envoi d'offres 3 ans après le dernier contact. Le client peut y accéder, les faire rectifier ou effacer dans les limites légales, en demander la limitation ou la portabilité, s'opposer à leur usage, en écrivant à l'adresse électronique du pied de page, et saisir la CNIL (www.cnil.fr). Il peut aussi définir des directives relatives au sort de ses données après son décès (art. 85 de la loi du 6 janvier 1978). Les proches ou intervenants dont il communique les coordonnées, notamment le titulaire de la concession, disposent des mêmes droits ; l'entreprise les en informe lors de son premier contact avec eux.

12. Clients professionnels et personnes publiques

12.1. Champ. Le présent article s'applique lorsque le client commande pour les besoins de son activité professionnelle (autre opérateur funéraire, notamment pour des travaux de cimetière ; entreprise) ou lorsqu'il est une personne publique (commune, notamment pour la reprise de sépultures, établissement public). Les autres articles s'appliquent, à l'exception des dispositions réservées aux consommateurs : démarchage téléphonique, droit de rétractation et annexes, encadré des garanties légales de conformité, médiation de la consommation et choix du tribunal, sauf celles que l'article L. 221-3 du code de la consommation étend au professionnel de cinq salariés au plus qui commande hors établissement en dehors de son activité principale. La garantie des vices cachés et les garanties de la construction restent dues.

12.2. Commande. Les prix sont ceux du tarif en vigueur ou du devis, communiqués sur demande. La commande est passée par écrit par une personne habilitée à engager le client. Lorsque la personne publique émet son propre bon de commande ou ses propres conditions, celles-ci s'appliquent pour les points qu'elles règlent.

12.3. Paiement. Professionnels : les factures sont payables à 30 jours à compter de leur date d'émission, sans escompte pour paiement anticipé. Tout retard entraîne de plein droit, dès le lendemain de l'échéance, des pénalités au taux d'intérêt de la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points, et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (code de commerce). Personnes publiques : le délai de paiement, les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire de 40 € sont ceux du code de la commande publique (art. R. 2192-10, R. 2192-11, R. 2192-31 et D. 2192-35) ; les factures sont transmises sous forme électronique (art. L. 2192-1).

12.4. Litiges. Entre commerçants, le tribunal de commerce (ou tribunal des activités économiques) du siège de l'entreprise est seul compétent. Pour les autres clients professionnels et les personnes publiques, le tribunal compétent est déterminé selon les règles de droit commun.

13. Réclamations, médiation et litiges

Les réclamations sont adressées par écrit à l'entreprise, aux coordonnées du pied de page. Si la réponse ne satisfait pas le client consommateur, ou s'il n'en reçoit pas, il peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation, au plus tard un an après sa réclamation écrite (art. L. 612-2 du code de la consommation) :

Médiateur de la consommation : Médiation du Commerce Coopératif et Associé (MCCA)

FCA, 77 rue de Lourmel, 75015 Paris - servicemediation@mcca-mediation.fr - www.mcca-mediation.fr

La médiation est facultative. Le droit français s'applique. Le client consommateur peut saisir le tribunal du lieu où il habitait lors de la commande ou tout autre tribunal compétent. Aucune clause des présentes ne réduit les droits que le client tient de la loi ; une clause jugée non valable n'affecte pas les autres.

Réception et acceptation des conditions générales de vente

Je reconnais avoir reçu les présentes conditions générales de vente (version 2026.10 du 05/10/2026), avec leurs annexes, avant de signer le bon de commande, et les accepter. Je sais qu'une commande signée en agence, en présence d'un conseiller, ne donne pas droit à rétractation (article 5).

Nom et prénom : ..... Le ..... Signature :

ANNEXES - À COMPLÉTER UNIQUEMENT POUR UN CONTRAT SIGNÉ À DISTANCE

Annexe 1. Commande signée à distance

Client : nom et prénom ..... Sépulture : cimetière de .....

Commande signée à distance (signature électronique, document signé renvoyé par courriel ou par courrier).

Relevé au cimetière (le cas échéant) : je déclare l'avoir moi-même demandé le ..... , par ☐ courrier ☐ courriel ☐ SMS ☐ téléphone ☐ passage en agence ☐ autre : .....

☐ Facultatif : je demande que les travaux commencent avant la fin du délai de rétractation de 14 jours ; si je me rétracte ensuite, je paierai les travaux déjà réalisés, et je reconnais que je ne pourrai plus me rétracter une fois les travaux entièrement réalisés.

☐ Je sais que les biens confectionnés selon mes indications ou nettement personnalisés (monument ou plaque gravés, dimensions ou motif sur mesure), signalés au devis, sont exclus de la rétractation et peuvent être fabriqués dès la commande.

☐ J'ai reçu, avant de m'engager, le devis, les conditions générales de vente et le formulaire de rétractation (annexe 2), et je sais que ma commande m'oblige à payer.

Fait à ....., le ..... Signature du client :

Annexe 2. Formulaire de rétractation

À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat conclu à distance. Vous pouvez aussi vous rétracter par simple courrier ou courriel, sans utiliser ce formulaire.

À l'attention de : l'entreprise identifiée en pied de page (dénomination, adresse postale, adresse électronique)

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) / pour la prestation de services (*) ci-dessous :

.....

Commandé le (*) / reçu le (*) : .....

Nom du (des) consommateur(s) : .....

Adresse du (des) consommateur(s) : .....

Date : ..... Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

(*) Rayez la mention inutile.

La MÉDIATION du COMMERCE COOPÉRATIF & ASSOCIÉ

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 !

LE SAVIEZ-VOUS ?

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*] : .....

Paiement ☐

// LES RAISONS DE VOTRE DEMARCHE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

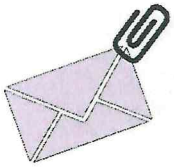
.....

.....

.....

.....

☐ *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.

Orias
REGISTRE UNIQUE DES INTERMÉDIAIRES EN ASSURANCE, BANQUE ET FINANCE

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

POMPES FUNEBRES DIEPPOISES PRIVEES
22 AVENUE PASTEUR
76200 DIEPPE

Numéro de RCS (le cas échéant) : DIEPPE 481448413

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

Sous le numéro d'immatriculation 08041283

En qualité de :

- Mandataire d'intermédiaire d'assurance (MIA) depuis le 19/02/2016 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 21/10/2026

Jérôme SPERONI



Secrétaire général