



Pompes Funèbres de l'Ouest

1 Rue Joseph Cugnot - 44130 BLAIN — Tél. 02.40.79.06.58 — Habilitation : 2011.44.107 pfouest44@gmail.com
22, Rue de la Vallée des Petits Prés - 44630 PLESSE — Tél : 02.40.79.66.26 — Habilitation : 2024.44.003
Immatriculée au RCS de St Nazaire 501 204 663 – SARL au Capital social de 5000€ - Représentant légal : Yohann ROLLAIS
Orias 09051128 — Siret : 501 204 663 00048 — APE : 9603Z — TVA Intra : FR26 501 206 663

Edité le 09/09/2026

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 ferme 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 (**)

(*) Prestations sous-traitées.

(**) Prestations et fournitures réglementairement obligatoires en fonction soit des circonstances du décès, soit des modalités d'organisation des obsèques.



DOCUMENTATION GENERALE

Pompes Funèbres de l'Ouest

1 Rue Joseph Cugnot - 44130 BLAIN — Tél. 02.40.79.06.58 — Habilitation : 2011.44.107 pfouest44@gmail.com
22, Rue de la Vallée des Petits Prés – 44630 PLESSE – Tél : 02.40.79.66.26 – Habilitation : 2024.44.003
Immatriculée au RCS de St Nazaire 501 204 663 – SARL au Capital social de 5000€ - Représentant légal : Yohann ROLLAIS
Orias 09051128 — Siret : 501 204 663 00048 — APE : 9603Z — TVA Intra : FR26 501 206 663

TARIF TTC

Edité le 09/09/2026

Désignation	TVA	Prix Vente TTC	Type prestation
01 - PRÉPARATION / ORGANISATION DES OBSÈQUES			
Démarches et formalités			
Démarches, organisation et formalités administratives aux obsèques	20%	390,00 €	Non Obligatoire
Démarches, organisation et formalités administratives pour rapatriement	20%	250,00 €	Non Obligatoire
Démarches administratives – Pension de réversion	20%	300,00 €	Non Obligatoire
Faire-part (nombre)			
Faires part A4 de décès (l'unité)	20%	1,50 €	Non Obligatoire
Cartes de remerciements (l'unité)	20%	1,50 €	Non Obligatoire
Fleurs/Compositions florales			
Fleurs Artificielles	20%	Prix boutique	Non Obligatoire
Fleurs Naturelles	10%	Sur devis	Non Obligatoire
Articles Funéraires			
Lettage bronze et autres articles en bronze	20%	Sur devis	Non Obligatoire
Inter	20%	8,00 €	Non Obligatoire
Inter personnalisé	20%	35,00 €	Non Obligatoire
Plaque funéraire	20%	Prix boutique	Non Obligatoire
Soins de conservation			
Soins de conservation jour (*) (**)	20%	380,00 €	Non Obligatoire
Soins de conservation Dimanche / Nuit / Férié (*) (**)	20%	490,00 €	Non Obligatoire
Toilette mortuaire : préparation et habillage	20%	170,00 €	Non Obligatoire
Chambre Funéraire (ou Maison Funéraire/Funérarium/Athanée)			
Admission en chambre funéraire	20%	70,00 €	Non Obligatoire
Admission en chambre funéraire (Nuit/Dimanche/ Férié)	20%	105,00 €	Non Obligatoire
Séjour en cellule réfrigérée / Jours	20%	60,00 €	Non Obligatoire
Journée supplémentaire en salon	20%	70,00 €	Non Obligatoire
Location de salle technique	20%	70,00 €	Non Obligatoire
Séjour en salon funéraire forfait 3 jours (Blain ou Plessé)	20%	420,00 €	Non Obligatoire
Autres prestations ou fournitures éventuelles			
Commission contrat obsèques boutique	0%	200,00 €	Non Obligatoire
Espace Hommage Famille	20%	Inclus	Non Obligatoire
Retrait Pacemaker (**)	20%	140,00 €	Obligatoire
Mise à disposition d'une table réfrigérante et sa parure	20%	130,00 €	Non Obligatoire
02 - TRANSPORT DU DÉFUNT AVANT MISE EN BIÈRE (SANS CERCUEIL)			
Forfait de transport			

(*) Prestations sous-traitées.

(**) Prestations et fournitures réglementairement obligatoires en fonction soit des circonstances du décès, soit des modalités d'organisation des obsèques.



DOCUMENTATION GENERALE

Pompes Funèbres de l'Ouest

1 Rue Joseph Cugnot - 44130 BLAIN — Tél. 02.40.79.06.58 — Habilitation : 2011.44.107 pfouest44@gmail.com
 22, Rue de la Vallée des Petits Prés – 44630 PLESSE – Tél : 02.40.79.66.26 – Habilitation : 2024.44.003
 Immatriculée au RCS de St Nazaire 501 204 663 – SARL au Capital social de 5000€ - Représentant légal : Yohann ROLLAIS
 Orias 09051128 — Siret : 501 204 663 00048 — APE : 9603Z — TVA Intra : FR26 501 206 663

TARIF TTC

Edité le 09/09/2026

Désignation	TVA	Prix Vente TTC	Type prestation
Transport de corps avant mise en bière (50 kms AR)	10%	180,00 €	Non Obligatoire
Transport de corps avant mise en bière Dimanche / Nuit / Férié (< 50 kms AR)	10%	210,00 €	Non Obligatoire
Transport pour un trajet de X kilomètres			
Kilomètres supplémentaires au-delà 50 Kms	10%	1,20 €	Non Obligatoire
Kilomètres supplémentaires au-delà de 50 Kms (Nuit / Dimanche / JF)	10%	1,80 €	Non Obligatoire
Housse mortuaire			
Housse sanitaire (en cas de transport avant mise en bière) (**)	20%	49,00 €	Obligatoire
Housse sanitaire renforcée	20%	149,00 €	Non Obligatoire
Autres prestations ou fournitures éventuelles			
Brancardier 9h / 18h	20%	130,00 €	Non Obligatoire
2 Brancardiers 9h/18h	20%	220,00 €	Non Obligatoire
Brancardier après 18h et NDF	20%	190,00 €	Non Obligatoire
2 Brancardiers après 18h et NDF	20%	290,00 €	Non Obligatoire
03 - CERCUEIL ET ACCESSOIRES			
Cercueil 4 poignées et une cuvette étanche			
Cercueil peuplier Enfant 0,80cm (**) — bac biodégradable, capiton Taffetas, 4 poignées, 6 cache-vis, plaque d'identité gravée au nom du défunt (incluse)	20%	449,00 €	Obligatoire
Contenant hermétique Standard avec Hublot (compatible cercueil tombeau et parisien) (**) — équipé d'un dispositif épurateur de gaz	20%	1 190,00 €	Obligatoire
Contenant hermétique standard (**) (compatible cercueil tombeau et parisien) — équipé d'un dispositif épurateur de gaz	20%	1 050,00 €	Obligatoire
Cercueil Pin massif PALMA (**) — 4 poignées, cuvette étanche, 10 cache-vis, plaque d'identité gravée au nom du défunt (incluse)	20%	1 150,00 €	Obligatoire
Cercueil chêne massif PASSY (**) Choix 1 — 4 poignées, cuvette étanche, 10 cache-vis, plaque d'identité gravée au nom du défunt (incluse)	20%	2 030,00 €	Obligatoire
Cercueil chêne massif PAVOS (**) Choix 1 — 4 poignées, cuvette étanche, 10 cache-vis, plaque d'identité gravée au nom du défunt (incluse)	20%	2 030,00 €	Obligatoire
Cercueil chêne massif PRIVAT (**) Choix 3 — 4 poignées, cuvette étanche, 10 cache-vis, plaque d'identité gravée au nom du défunt (incluse)	20%	1 330,00 €	Obligatoire
Cercueil Pin massif SOCIAL PIN (**) — 4 poignées, cuvette étanche, plaque d'identité gravée au nom du défunt (incluse)	20%	840,00 €	Obligatoire
Cercueil chêne massif TALLYS (**) Choix 2 — 4 poignées, cuvette étanche, 10 cache-vis, plaque d'identité gravée au nom du défunt (incluse)	20%	1 740,00 €	Obligatoire
Cercueil chêne massif TALMY (**) Choix 2 — 4 poignées, cuvette étanche, 10 cache-vis, plaque d'identité gravée au nom du défunt (incluse)	20%	1 640,00 €	Obligatoire

(*) Prestations sous-traitées.

(**) Prestations et fournitures réglementairement obligatoires en fonction soit des circonstances du décès, soit des modalités d'organisation des obsèques.



DOCUMENTATION GENERALE

Pompes Funèbres de l'Ouest

1 Rue Joseph Cugnot - 44130 BLAIN — Tél. 02.40.79.06.58 — Habilitation : 2011.44.107 pfouest44@gmail.com
 22, Rue de la Vallée des Petits Prés - 44630 PLESSE — Tél : 02.40.79.66.26 — Habilitation : 2024.44.003
 Immatriculée au RCS de St Nazaire 501 204 663 - SARL au Capital social de 5000€ - Représentant légal : Yohann ROLLAIS
 Orias 09051128 — Siret : 501 204 663 00048 — APE : 9603Z — TVA Intra : FR26 501 206 663

TARIF TTC

Edité le 09/09/2026

Désignation	TVA	Prix Vente TTC	Type prestation
Cercueil Pin massif TERVOLA (**) — 4 poignées, cuvette étanche, 10 cache-vis, plaque d'identité gravée au nom du défunt (incluse)	20%	1 540,00 €	Obligatoire
Cercueil chêne massif TI-OR (**) Choix 2 — 4 poignées, cuvette étanche, 10 cache-vis, plaque d'identité gravée au nom du défunt (incluse)	20%	2 190,00 €	Obligatoire
Cercueil chêne massif TI-PERLE (**) Choix 1 — 4 poignées, cuvette étanche, 10 cache-vis, plaque d'identité gravée au nom du défunt (incluse)	20%	2 190,00 €	Obligatoire
Cercueil Pin massif TONIN (**) — 4 poignées, cuvette étanche, 10 cache-vis, plaque d'identité gravée au nom du défunt (incluse)	20%	1 380,00 €	Obligatoire
Cercueil chêne massif TRAIMEL (**) Choix 2 — 4 poignées, cuvette étanche, 10 cache-vis, plaque d'identité gravée au nom du défunt (incluse)	20%	2 030,00 €	Obligatoire
Cercueil chêne massif TRELAZE (**) Choix 2 — 4 poignées, cuvette étanche, 10 cache-vis, plaque d'identité gravée au nom du défunt (incluse)	20%	2 060,00 €	Obligatoire
Capiton			
Capiton ANOBLIS	20%	390,00 €	Non Obligatoire
Capiton ARIANA	20%	239,00 €	Non Obligatoire
Capiton CAPELLA	20%	120,00 €	Non Obligatoire
Capiton MANES bleu	20%	70,00 €	Non Obligatoire
Capiton MANES blanc	20%	70,00 €	Non Obligatoire
Capiton MELISSE	20%	159,00 €	Non Obligatoire
Capiton NATURA	20%	169,00 €	Non Obligatoire
Capiton VABULA	20%	199,00 €	Non Obligatoire
Emblème civil ou religieux			
Emblème funéraire en bois (Croix simple ou Triskel)	20%	29,00 €	Non Obligatoire
Emblème funéraire en bois (Moto / Footballeur / Étamine / Plume)	20%	39,00 €	Non Obligatoire
Emblème funéraire en bois (Croix double / Rose / Papillons / Épi de blé)	20%	69,00 €	Non Obligatoire
Emblème crémation	20%	99,00 €	Non Obligatoire
Emblème inhumation	20%	99,00 €	Non Obligatoire
Autres prestations ou fournitures éventuelles			
Plaque d'identité	20%	49,00 €	Non Obligatoire
Fourniture d'un reliquaire pour exhumation	20%	150,00 €	Non Obligatoire

04 - MISE EN BIÈRE ET FERMETURE DU CERCUEIL

Personnel

Personnel pour mise en bière	20%	120,00 €	Non Obligatoire
------------------------------	-----	----------	-----------------

05 - TRANSPORT DU DÉFUNT APRÈS MISE EN BIÈRE (AVEC CERCUEIL)

(*) Prestations sous-traitées.

(**) Prestations et fournitures réglementairement obligatoires en fonction soit des circonstances du décès, soit des modalités d'organisation des obsèques.



DOCUMENTATION GENERALE

Pompes Funèbres de l'Ouest

1 Rue Joseph Cugnot - 44130 BLAIN — Tél. 02.40.79.06.58 — Habilitation : 2011.44.107 pfouest44@gmail.com
 22, Rue de la Vallée des Petits Prés – 44630 PLESSE – Tél : 02.40.79.66.26 – Habilitation : 2024.44.003
 Immatriculée au RCS de St Nazaire 501 204 663 – SARL au Capital social de 5000€ - Représentant légal : Yohann ROLLAIS
 Orias 09051128 — Siret : 501 204 663 00048 — APE : 9603Z — TVA Intra : FR26 501 206 663

TARIF TTC

Edité le 09/09/2026

Désignation	TVA	Prix Vente TTC	Type prestation
Forfait de transport			
Transport de corps après mise en bière (50 kms AR)	10%	180,00 €	Non Obligatoire
Transport pour un trajet de X kilomètres			
Kilomètres supplémentaires au-delà de 50 Kms (Nuit / Dimanche / JF)	10%	1,80 €	Non Obligatoire
Kilomètres supplémentaires au-delà 50 Kms	10%	1,20 €	Non Obligatoire
06 - CÉRÉMONIE FUNÉRAIRE			
Corbillard avec chauffeur			
Corbillard avec chauffeur	10%	250,00 €	Non Obligatoire
Personnel			
Mise à disposition d'un maître de cérémonie	20%	230,00 €	Non Obligatoire
Personnel au convoi < 25 kms — 2 porteurs et 1 maître de cérémonie	20%	480,00 €	Non Obligatoire
Personnel au convoi > 25 kms — 2 porteurs et 1 maître de cérémonie	20%	580,00 €	Non Obligatoire
Maître de cérémonie			
Maître de cérémonie au convoi	20%	230,00 €	Non Obligatoire
7A - INHUMATION / EXHUMATION			
Caveau			
Fourniture et pose de caveau 1 place	20%	1 150,00 €	Non Obligatoire
Fourniture et pose de caveau 2 places	20%	1 775,00 €	Non Obligatoire
Caveau 3 places complet avec creusage	20%	2 250,00 €	Non Obligatoire
Creusement et comblement de fosse			
Creusement fosse 1 place (**)	20%	750,00 €	Obligatoire
Creusement de fosse 2 places (**)	20%	950,00 €	Obligatoire
Creusement de fosse 3 places (**)	20%	1 370,00 €	Obligatoire
Creusement pour pose d'un cavurne (**)	20%	350,00 €	Obligatoire
Déblaiement et évacuation des terres	20%	350,00 €	Non Obligatoire
Ouverture et fermeture de caveau			
Ouverture et fermeture de case de columbarium (**)	20%	200,00 €	Obligatoire
Jeux de dalles intermédiaire ou de fermeture	20%	250,00 €	Non Obligatoire
Dalle tampon pour assise du monument en 100*200	20%	250,00 €	Non Obligatoire
Dalle tampon pour assise du monument en 230*100	20%	270,00 €	Non Obligatoire
Ouverture et fermeture de caveau (**)	20%	285,00 €	Obligatoire
Pompage de caveau	20%	130,00 €	Non Obligatoire
Démontage et remontage du monument			

(*) Prestations sous-traitées.

(**) Prestations et fournitures réglementairement obligatoires en fonction soit des circonstances du décès, soit des modalités d'organisation des obsèques.

Pompes Funèbres de l'Ouest

1 Rue Joseph Cugnot - 44130 BLAIN — Tél. 02.40.79.06.58 — Habilitation : 2011.44.107 pfouest44@gmail.com
 22, Rue de la Vallée des Petits Prés - 44630 PLESSE — Tél : 02.40.79.66.26 — Habilitation : 2024.44.003
 Immatriculée au RCS de St Nazaire 501 204 663 – SARL au Capital social de 5000€ - Représentant légal : Yohann ROLLAIS
 Orias 09051128 — Siret : 501 204 663 00048 — APE : 9603Z — TVA Intra : FR26 501 206 663

TARIF TTC

Edité le 09/09/2026

Désignation	TVA	Prix Vente TTC	Type prestation
Démontage et remontage monument simple	20%	880,00 €	Non Obligatoire
Pose d'un monument simple	20%	650,00 €	Non Obligatoire
Pose d'un monument cinéraire	20%	250,00 €	Non Obligatoire
Démontage et mise au déblai d'un monument	20%	350,00 €	Non Obligatoire
Démontage et remontage de stèle	20%	200,00 €	Non Obligatoire
Démontage et remontage d'un monument cinéraire	20%	320,00 €	Non Obligatoire
Déplacement/glissement de tombale	20%	295,00 €	Non Obligatoire
Personnel pour inhumation (ou exhumation)			
Mise à disposition d'un personnel (**)	20%	185,00 €	Obligatoire
Autres prestations ou fournitures éventuelles			
Exhumation et réduction de corps (par corps)	20%	200,00 €	Non Obligatoire
Gravure sur stèle de monument (l'unité)	20%	12,00 €	Non Obligatoire
Gravure sur urne (l'unité)	20%	9,00 €	Non Obligatoire
Housse d'exhumation pour cercueil	20%	180,00 €	Non Obligatoire
Monument funéraire	20%	Sur devis	Non Obligatoire
Nettoyage de monument	20%	250,00 €	Non Obligatoire
Pose de plaque au cimetière	20%	65,00 €	Non Obligatoire
Redorure sur stèle de monument	20%	12,00 €	Non Obligatoire
Réfection des joints d'un monument	20%	100,00 €	Non Obligatoire
7B - CRÉMATION			
Urne avec sa plaque			
Urne cinéraire en carton pour dispersion (**)	20%	50,00 €	Obligatoire
Urne cinéraire (**)	20%	Prix boutique	Obligatoire
Dépôt de l'urne dans un columbarium			
Dépôt de l'urne dans un columbarium (**)	20%	70,00 €	Obligatoire
Inhumation de l'urne			
Dépôt de l'urne dans une sépulture (**)	20%	70,00 €	Obligatoire
Scellement de l'urne sur un monument			
Scellement d'urne sur monument funéraire (**)	20%	70,00 €	Obligatoire
Autres prestations ou fournitures éventuelles			
Transport de l'urne	20%	100,00 €	Non Obligatoire
08 - FRAIS AVANCÉ			
Vacation de police			
Vacation de police (**)	0%	20,00 €	Obligatoire

(*) Prestations sous-traitées.

(**) Prestations et fournitures réglementairement obligatoires en fonction soit des circonstances du décès, soit des modalités d'organisation des obsèques.



DOCUMENTATION GENERALE

Pompes Funèbres de l'Ouest

1 Rue Joseph Cugnot - 44130 BLAIN — Tél. 02.40.79.06.58 — Habilitation : 2011.44.107 pfouest44@gmail.com
22, Rue de la Vallée des Petits Prés - 44630 PLESSE — Tél : 02.40.79.66.26 — Habilitation : 2024.44.003
Immatriculée au RCS de St Nazaire 501 204 663 – SARL au Capital social de 5000€ - Représentant légal : Yohann ROLLAIS
Orias 09051128 — Siret : 501 204 663 00048 — APE : 9603Z — TVA Intra : FR26 501 206 663

TARIF TTC

Edité le 09/09/2026

Désignation	TVA	Prix Vente TTC	Type prestation
Publication d'avis dans la presse			
Autres prestations ou fournitures éventuelles			
Utilisation de la salle de convivialité du crématorium d'Allaire	20%	189,41 €	Non Obligatoire
Frais de culte			
Caveau			
Achat d'une concession			
Redevance de crémation			
Crémation au crématorium d'Allaire (*)	20%	956,87 €	Obligatoire
Crémation au crématorium de Nantes (*)	20%	738,61 €	Obligatoire
Crémation au crématorium de Saint Nazaire (*)	20%	796,00 €	Obligatoire
Dispersion des cendres (dans un site cinéraire ou en pleine nature)			
Dispersion des cendres au jardin du souvenir de Nantes par le personnel du crématorium (**)	20%	73,85 €	Obligatoire

(*) Prestations sous-traitées.

(**) Prestations et fournitures réglementairement obligatoires en fonction soit des circonstances du décès, soit des modalités d'organisation des obsèques.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Fournitures et prestations de pompes funèbres – Travaux de cimetière – Marbrerie funéraire | Entreprise identifiée en pied de page | Version du 01/09/2026 applicable aux commandes conclues à compter de cette date

TITRE I – DISPOSITIONS COMMUNES

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») s'appliquent à l'ensemble des fournitures, prestations et travaux commandés à l'entreprise : pompes funèbres, démarches administratives, travaux de cimetière et marbrerie funéraire. Elles sont annexées au devis et au bon de commande ou figurent à leur dos, remises contre signature avant toute commande, affichées à la vue du public et tenues à disposition à tout moment.

Passer commande implique l'adhésion du client aux présentes, à l'exclusion des documents n'ayant qu'une valeur indicative (prospectus, catalogues). En cas de contradiction, les conditions particulières du devis et du bon de commande prévalent.

2. Dispositions juridiques applicables

Les relations entre le client et l'entreprise relèvent du code civil, du code de la consommation et de la réglementation funéraire, notamment les articles R. 2223-24 à R. 2223-30 du code général des collectivités territoriales (CGCT), l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires et l'arrêté du 23 août 2010, l'un et l'autre modifiés.

L'inhumation et la crémation ont lieu 24 heures au moins et 14 jours calendaires au plus après le décès, sauf dérogation préfectorale (art. R. 2213-33 et R. 2213-35 du CGCT).

3. Documentation générale, tarifs et notice d'information

Les éléments identifiant l'entreprise, son représentant légal, son habilitation et les prestations couvertes, ses prix et conditions de vente constituent la « documentation générale » (art. 2 de l'arrêté du 11 janvier 1999 modifié) : elle est présentée à la vue de la clientèle, consultable par elle et publiée sur le site internet.

Les tarifs sont établis nets et TTC. Les prestations réglementairement obligatoires sont distinguées des autres par tout moyen approprié ; la documentation générale précise de manière claire et lisible celles qui ne sont obligatoires qu'en fonction des circonstances (art. R. 2223-29 du CGCT), notamment les soins de conservation et le cercueil hermétique à filtre épurateur.

Conformément à l'article R. 2223-24-1 du CGCT et à l'article 2-1 de l'arrêté du 11 janvier 1999 modifié, une notice d'information conforme au modèle réglementaire, exempte de tout élément d'identification de l'entreprise, est mise à disposition dans l'établissement, affichée visiblement depuis l'extérieur, publiée en page d'accueil du site internet et remise au client avec le devis, y compris à distance.

4. Devis

Avant toute opération funéraire, un devis écrit, daté, détaillé et chiffré toutes taxes comprises, conforme au modèle réglementaire et établi selon les « tarifs » de l'entreprise, est remis au client, sans engagement. Le devis portant sur les prestations funéraires est gratuit (arrêté du 11 janvier 1999 modifié). Celui portant sur la marbrerie et les travaux de cimetière est également gratuit ; si son établissement suppose un déplacement, un relevé sur site ou une étude technique, le coût éventuel est porté à la connaissance du client avant son établissement et déduit du prix en cas de commande.

Sont également remises la notice d'information visée à l'article 3 et, si des soins de conservation sont envisagés, celle prévue à l'article R. 2213-2-2 du CGCT. Le client est informé qu'il peut faire rechercher gratuitement un éventuel contrat obsèques auprès de l'AGIRA (www.agiravie.fr/obsèques).

Les prix indiqués au devis sont valables pendant la durée de validité mentionnée sur le devis lui-même ; à défaut de mention, pendant trente jours à compter de son établissement. Sont exclues les sommes versées à des tiers, qui correspondent à leur montant réel et ne sont arrêtees qu'à la facturation. Toute évolution de ces sommes est justifiée par la production des pièces correspondantes et portée à la connaissance du client dès qu'elle est connue.

Pour chaque fourniture ou prestation dont l'exécution est différée (gravure, plaque, emblème, monument, caveau, travaux de cimetière), la date ou le délai d'exécution et son point de départ sont indiqués sur la ligne correspondante du devis puis du bon de commande (art. L. 111-1, 3° du code de la consommation). Lorsque l'exécution dépend d'un élément à fournir par le client, tel que le texte d'une gravure, le choix d'un modèle ou une autorisation administrative, le délai court à compter de la réception de cet élément. Un devis peut être utilisé, même à l'insu de l'entreprise, comme support d'un contrat obsèques. Présenté pour exécution après l'expiration de sa validité, il est exécuté au tarif en vigueur au jour de l'exécution, pour des prestations analogues ou équivalentes. Aucune fourniture ou prestation non prévue au devis initial ne peut être facturée sans accord écrit préalable du client. En cas de dépassement portant sur des prestations rendues obligatoires et non prévues à la date de signature du bon de commande, ou de prestations demandées en complément, un avenant au devis est rédigé et paraphé par les deux parties, ou un nouveau devis est établi et soumis à l'acceptation du client ; dans ce cas, un nouveau bon de commande est établi puis signé. Il en va de même de toute autre modification ayant une incidence sur les prix, y compris à la baisse. L'avenant, le devis et le bon de commande peuvent être signés sous forme électronique dans les conditions de l'article 6.3.

5. Bon de commande

Lorsque le devis est accepté, un bon de commande est établi. Il reprend les mentions de l'article R. 2223-30 du CGCT : détail chiffré et montant total TTC, état civil du défunt et date du décès, dates, heures et lieux de la mise en bière, du service funéraire et de l'inhumation ou de la crémation, identité, adresse et lien de parenté du client. Il ne peut être valablement signé que s'il comporte la totalité de ces éléments. Lorsque le corps a été admis en chambre funéraire à la demande d'un tiers, la commande des autres prestations ne peut être acceptée qu'après remise par le client d'un document signé attestant qu'il a pris connaissance de la liste préfectorale des opérateurs habilités (art. R. 2223-88 du CGCT).

La commande est définitive et exigible dès la signature du bon de commande par le client, laquelle emporte acceptation des présentes conditions générales. Le bon de commande émane de l'entreprise, qui s'engage par son émission ; sa signature par le représentant de l'entreprise n'est requise que pour un contrat conclu hors établissement, où elle confirme l'engagement exprès des parties (art. L. 221-9 du code de la consommation), et peut alors être apposée sous forme électronique dans les conditions de l'article 6.3. Aucune opération funéraire n'est engagée avant l'établissement du devis et la signature du bon de commande.

6. Conclusion du contrat, signature électronique et droit de rétractation

6.1. Démarchage. Conformément à l'article L. 2223-33 du CGCT, sont interdites les offres de services faites en prévision d'obsèques ou pendant deux mois à compter du décès, ainsi que les démarches à domicile, sur la voie publique ou dans un lieu ou édifice public ou ouvert au public. L'entreprise ne pratique aucune démarche de cette nature.

6.2. Dérogation légale en cas de décès à domicile. Par dérogation à l'interdiction rappelée au 6.1, le troisième alinéa de l'article L. 2223-33 du code général des collectivités territoriales dispose : « Par dérogation au premier alinéa, et dans le seul cas d'un décès à domicile, sont autorisées, les dimanches, jours fériés et aux heures de nuit, les démarches à domicile des personnels des régions, entreprises ou associations habilitées quand elles sont sollicitées par la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles. Cette dérogation ne concerne que la commande de prestations de transport ou de dépôt de corps avant mise en bière et de soins de conservation à domicile. »

L'entreprise n'intervient au domicile que dans ce cadre et sur sollicitation du client, dont elle conserve la trace. La commande y est strictement limitée aux prestations énumérées par ce texte ; le devis et le bon de commande d'obsèques sont établis ultérieurement dans les locaux de l'entreprise ou à distance. Le contrat conclu au domicile est un contrat hors établissement : un exemplaire daté et signé des deux parties, comprenant les informations de l'article L. 221-5 du code de la consommation et accompagné du formulaire type figurant en annexe, est remis au client.

6.3. Signature électronique. Le devis et le bon de commande sont signés sur papier ou sous forme électronique, au choix du client. La signature électronique consiste en l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte (art. 1367 du code civil) ; l'écrit électronique a la même force probante que l'écrit papier dès lors que le signataire est dûment identifié et l'acte conservé dans des conditions garantissant son intégrité (art. 1366). Un exemplaire signé et daté est remis au client sur support durable dès la signature. Le recours à la signature électronique ne restreint aucun moyen de preuve du client. La signature électronique peut être recueillie dans les locaux de l'entreprise, en présence du client : le contrat n'est alors ni conclu à distance ni hors établissement et n'ouvre pas de droit de rétractation. Le lieu, la date et l'heure de la signature sont mentionnés sur le bon de commande. Le représentant de l'entreprise ayant établi le devis et le bon de commande peut apposer sa propre signature électronique sur ces documents, en agence comme à distance ; cette signature n'est pas une condition de formation du contrat, qui résulte de la seule acceptation du client, mais identifie le conseiller ayant délivré l'information et le conseil et scelle l'intégrité des documents signés.

6.4. Contrat conclu à distance. L'entreprise adresse au client, avant son engagement et sur support durable, la documentation générale, la notice d'information, le devis et les présentes CGV, puis lui confirme la conclusion du contrat sur le même support. Le client reconnaît explicitement son obligation de paiement lors de la validation de sa commande.

6.5. Droit de rétractation – existence et exercice. Dans les cas visés aux 6.2 et 6.4, le client consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour se rétracter, sans motif ni pénalité (art. L. 221-18 et suivants du code de la consommation). Il notifie sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, adressée par tout moyen ; il peut utiliser le formulaire type figurant en annexe, sans y être tenu.

6.6. Exécution avant l'expiration du délai. Les délais légaux d'inhumation et de crémation conduisent le plus souvent à commencer l'exécution avant la fin du délai de rétractation. L'entreprise recueille alors la demande expresse du client, par tout moyen à distance et sur papier ou support durable hors établissement, et lui demande de reconnaître la perte de son droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée (art. L. 221-25).

Tant que la prestation n'a pas été pleinement exécutée, le droit de rétractation subsiste et le formulaire annexé demeure utilisable : le client qui se rétracte ne doit qu'un montant proportionné aux prestations fournies jusqu'à la notification. Ce droit ne s'éteint qu'à l'exécution complète, et à la double condition que l'accord exprès et la reconnaissance de la perte du droit aient été recueillis (art. L. 221-28, 1°). À défaut de recueil de la demande expresse, aucune somme n'est due au titre de la rétractation.

6.7. Exclusions. Les biens confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés (gravures, plaques, monuments, faire-part) ne bénéficient pas du droit de rétractation (art. L. 221-28, 3°). Conclu dans les locaux de l'entreprise, en présence du client, le contrat n'ouvre pas ce droit.

7. Garanties légales

Les prestations de services de l'entreprise (organisation des obsèques, transport, soins de conservation, démarches administratives, cérémonie, travaux de cimetière) engagent sa responsabilité contractuelle de droit commun.

Les biens vendus (cercueil, urne, housse, accessoires, plaques, emblèmes, articles funéraires, monuments, semelles, vases et ornements) bénéficient de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés, dont les modalités de mise en œuvre figurent dans l'encadré ci-après. Lorsque l'entreprise propose une garantie commerciale en sus des garanties légales, celle-ci fait l'objet d'un document distinct remis au client sur support durable, au plus tard à la délivrance du bien, précisant son contenu, ses modalités de mise en œuvre, son prix, sa durée, son étendue territoriale ainsi que le nom et les coordonnées du garant (art. L. 217-22 du code de la consommation). Elle s'applique sans préjudice des garanties légales rappelées ci-dessus.

Le professionnel qui répond des garanties légales est l'entreprise identifiée en pied de page du présent document ; son nom, son adresse postale, son numéro de téléphone et son adresse électronique y figurent. Toute demande de mise en œuvre 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 portée 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. Paiement

Les acomptes sont fixés aux articles 16 et 23 ; le solde est payable à réception de la facture ou à la livraison des travaux. En cas de prise en charge par une assurance, une mutuelle ou un autre organisme tiers payant dont le montant est garanti par écrit, l'acompte est ajusté en conséquence ; l'entreprise accomplit, à la demande du client, les formalités nécessaires au paiement direct.

Le client peut demander le règlement de tout ou partie des frais d'obsèques par prélèvement sur les comptes de paiement du défunt, sur présentation de la facture ou du bon de commande, dans les conditions de l'article L. 312-1-4 du code monétaire et financier, dans la limite du solde créditeur et du plafond réglementaire annuel. Cette faculté relève de l'établissement bancaire et n'est pas un mode de paiement imposé.

Une note détaillée est délivrée au client (arrêté n° 83-50/A du 3 octobre 1983). Toute somme non réglée à échéance porte, après mise en demeure infructueuse, intérêts au taux légal (art. 1231-6 et 1344-1 du code civil) ; les sommes dues par l'entreprise au client portent intérêts dans les mêmes conditions.

9. Annulation et résolution de la commande

9.1. Annulation à l'initiative du client. Avant l'exécution, le client peut annuler sa commande par écrit : lettre recommandée avec avis de réception, remise en main propre contre décharge ou tout autre écrit sur support durable établissant la date de la notification. Demeurent dus les prestations déjà exécutées ou livrées, les frais engagés et non récupérables auprès des tiers ou fournisseurs, les sommes déjà versées à des tiers pour son compte et les fournitures personnalisées dont la fabrication a été engagée. L'entreprise communique les justificatifs sur demande et restitue le surplus dans les 14 jours.

9.2. Résolution pour inexécution. Le client peut à tout moment, y compris après le début de l'exécution, demander la résolution du contrat en cas d'inexécution par l'entreprise, dans les conditions des articles 1217 et s. du code civil et L. 216-6 et s. du code de la consommation. L'entreprise rembourse alors la totalité des sommes versées dans les 14 jours, sans préjudice de l'indemnisation du préjudice subi.

9.3. Renonciation de l'entreprise. Si l'entreprise renonce elle-même à exécuter la commande hors force majeure ou fait du client, elle rembourse l'intégralité des sommes versées dans les 14 jours et le client peut prétendre à l'indemnisation de son préjudice.

10. Données à caractère personnel

Le responsable du traitement est l'entreprise, dont les coordonnées figurent au devis et au bon de commande. Les données sont traitées pour l'établissement du devis, l'exécution du contrat et les formalités liées au décès (art. 6.1.b du RGPD) ainsi que pour les obligations légales, comptables et fiscales de l'entreprise (art. 6.1.c) : aucun consentement n'est requis à ce titre. Les données ne sont cédées à aucun tiers à des fins commerciales, ne donnent lieu à aucune prospection et ne font l'objet d'aucune décision automatisée. Elles sont destinées au personnel habilité, aux sous-traitants et aux administrations, organismes et intervenants concourant aux obsèques, sans transfert hors de l'Union européenne.

Leur fourniture est nécessaire à la conclusion et à l'exécution du contrat : à défaut, la commande ne peut être prise en charge. Elles sont conservées pendant la relation contractuelle, puis pendant les durées légales, notamment dix ans pour les pièces comptables. Le client dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, dans les limites prévues par le RGPD, l'effacement ne jouant pas sur les données dont la conservation est légalement obligatoire, et du droit de définir des directives sur le sort de ses données après son décès. Ces droits s'exercent auprès de l'entreprise identifiée en pied de page, à l'adresse électronique qui y figure ; une réclamation peut être introduite auprès de la CNIL.

Le RGPD ne s'applique pas aux données des personnes décédées, régies par les articles 84 à 86 de la loi du 6 janvier 1978, dont les héritiers exercent les droits. Les tiers dont le client communique les données sont informés conformément à l'article 14 du RGPD. Le détail des traitements, des durées de conservation et des modalités d'exercice des droits figure dans la notice d'information sur les données personnelles reproduite en annexe 3 des présentes, remise au client au premier entretien.

11. Réclamation – Médiation

Toute réclamation est adressée par écrit à l'entreprise, qui en accuse réception sous 15 jours et la traite sous 2 mois.

À défaut de réponse satisfaisante, le client consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève l'entreprise (art. L. 612-1 et s. c. consom.) :

La Médiation du Commerce Coopératif et Associé – FCA, 77 rue de Lourmel, 75015 Paris – servicemediation@mcca-mediation.fr – www.mcca-mediation.fr/votre-reclamation, où figurent la charte de la médiation et les pièces à fournir.

La saisine n'est possible que dans un délai de 12 mois suivant la réclamation écrite préalable, et si le litige n'est pas ou n'a pas été examiné par un médiateur, une autre instance ou un tribunal. Ces coordonnées figurent également sur le site internet de l'entreprise et sur les bons de commande (art. R. 616-1). Le recours à la médiation est facultatif et ne prive le client d'aucune voie de recours juridictionnelle. Les litiges portant sur un contrat obsèques relèvent de l'article 27.

12. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Le client consommateur peut saisir, à son choix, l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile ou celle du lieu où il demeurerait lors de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (art. R. 631-3 du code de la consommation) ; les parties peuvent rechercher au préalable une solution amiable. Aucune stipulation des présentes ne peut supprimer ou réduire les droits que le client tient de la loi, notamment son droit à réparation en cas de manquement de l'entreprise. Si une stipulation était déclarée non écrite, les autres conserveraient leur plein effet.

TITRE II – FOURNITURES ET PRESTATIONS DE POMPES FUNÈRES

13. Prestations obligatoires, prestations libres et intervention de tiers

Le devis distingue les fournitures et prestations réglementairement obligatoires, y compris celles qui le deviennent selon les circonstances, le mode de transport ou les causes du décès, et celles que le client demeure libre d'accepter ou de refuser. Les prestations repérées par (*) sont soustraites conformément à l'habilitation.

L'organisation d'obsèques peut impliquer des tiers dont l'intervention est imposée (vacations de police, redevance de crémation, taxes et redevances communales) ou des tiers sollicités à la demande du client (presse, culte, entreprise tierce qu'il désigne). Le devis indique le nom et la qualité du tiers ainsi que le montant correspondant, distinctement des honoraires de représentation de l'entreprise auprès des administrations et organismes.

Les taxes, redevances et vacations, qui ne sont pas soumises à la taxe sur la valeur ajoutée, sont avancées pour le compte du client et refacturées à l'euro l'euro, sans majoration. Les autres sommes engagées à la demande du client sont refacturées au montant net facturé par le tiers, le cas échéant augmenté de la taxe sur la valeur ajoutée au taux applicable.

Lorsqu'un montant dû à un tiers ne peut être exactement déterminé lors de l'établissement du devis, par exemple le coût exact de la parution presse communiqué par le journal après publication, un montant prévisionnel y est porté en accord avec le client. Dès que le montant réellement acquitté diffère du montant prévisionnel, en plus comme en moins, l'entreprise en informe le client sans délai et l'écart ne peut être porté à la facture qu'après régularisation : avenant paraphé par les deux parties, ou nouveau devis accepté suivi d'un nouveau bon de commande signé, le cas échéant sous forme électronique.

14. Exécution des prestations – Intervention de tiers

Les prestations sont mises en œuvre conformément au devis, au bon de commande et aux présentes CGV. Les dates et horaires sont arrêtés en fonction des autorisations administratives et des disponibilités des cimetières, crématoriums, chambres funéraires, lieux de culte et tiers intervenants ; l'entreprise informe le client sans délai de toute modification. L'entreprise est titulaire d'une assurance de responsabilité civile professionnelle ; les coordonnées de l'assureur et la couverture géographique du contrat sont communiquées sur demande (art. R. 111-2, 9° du code de la consommation).

L'entreprise répond de la bonne exécution des prestations qu'elle s'est engagée à fournir. Lorsqu'elle confie une prestation relevant de son engagement à un sous-traitant ou à un tiers qu'elle a choisi, elle en demeure responsable envers le client dans les conditions du droit commun.

Lorsque l'intervention d'un tiers est imposée par la loi ou l'administration, ou que ce tiers a été expressément choisi par le client, l'entreprise n'est pas responsable des fautes propres de ce tiers ; il lui appartient d'établir que le retard, l'erreur ou la faute lui est imputable. Elle demeure responsable de ses obligations d'information, de conseil et de coordination, et informe le client de toute difficulté sans délai.

15. Véhicules funéraires

Le véhicule funéraire, ou corbillard, est destiné au transport du défunt et du personnel nécessaire au convoi. Selon le véhicule et les circonstances, des places assises peuvent être disponibles pour la famille, sans que leur mise à disposition soit garantie. Le client qui souhaite en disposer le précise lors de l'établissement du devis et du bon de commande, afin que la faisabilité soit vérifiée et, à défaut, qu'un véhicule de suite soit prévu ; son prix figure alors au devis.

16. Cercueils et urnes – Acompte

Les prestations obligatoires comprennent le cercueil, sa plaque d'identité, sa cuvette étanche et quatre poignées, ainsi que le retrait d'une prothèse à pile incompatible avec l'inhumation ou la crémation : le client en signale la présence, l'explication étant réalisée par un médecin ou un thanatopracteur qui en atteste avant la mise en bière (art. R. 2213-15 du CGCT). Les cercueils fournis sont conformes aux normes de résistance, d'étanchéité, de biodégradabilité (inhumation) ou de combustibilité (crémation). La réglementation impose la biodégradabilité sans fixer de durée déterminée : selon les conditions d'inhumation (humidité, nature et densité du sol, développement bactérien, présence de gaz), la dégradation peut être plus rapide. Cette information est donnée à titre d'avertissement, sans préjudice des garanties légales rappelées à l'article 7, dont le client conserve le bénéfice.

Le paiement des fournitures et prestations d'obsèques est exigible à hauteur d'un acompte de 30 % à l'acceptation de la commande, le solde à réception de la facture.

17. Travaux de cimetières nécessaires à l'inhumation

Lorsque l'inhumation est retenue, les opérations d'inhumation sont des prestations réglementairement obligatoires : la mise à disposition du personnel, le creusement et le comblement de la fosse, l'ouverture et la fermeture du caveau. Elles figurent à ce titre en colonne « obligatoire » du devis et sont exécutées dans le cadre du convoi.

En revanche, ne sont pas obligatoires et demeurent au libre choix du client la fourniture d'un caveau, le démontage et le remontage d'un monument, le portage du cercueil, l'exhumation et

la réduction de corps, ainsi que tout autre travail de marbrerie. Ces prestations figurent en colonne « non obligatoire » du devis.

Les travaux de cimetièrre commandés dans le cadre des obsèques sont exécutés aux dates fixées par le convoi et relèvent de l'acompte prévu à l'article 16. Lorsqu'ils comportent la construction d'un caveau, les articles 19 à 22 leur sont applicables, notamment en matière d'étanchéité, de présence d'eau, de réception et de garanties de la construction.

TITRE III – MARBRERIE FUNÉRAIRE ET TRAVAUX COMMANDÉS HORS OBSÈQUES

18. Conditions préalables et délai d'exécution

Le présent titre régit les fournitures et travaux de marbrerie commandés indépendamment d'obsèques en cours : monument, caveau construit en prévision, semelle, gravure additionnelle, restauration, remise en état et entretien de sépulture. Leur exécution suppose les autorisations administratives et le respect du règlement du cimetière. Le client garantit disposer des droits sur la concession et fournit les justificatifs.

L'entreprise exécute la commande à la date ou dans le délai convenu avec le client, porté sur le bon de commande (art. L. 111-1, 3° et L. 216-1 du code de la consommation). Ce délai est suspendu pendant la seule durée des conditions climatiques défavorables (gel, sécheresse, pluies abondantes) rendant l'exécution techniquement impossible sans risque d'endommagement irrémédiable de l'ouvrage, ainsi que pendant l'attente des autorisations administratives ; l'entreprise informe alors le client de la cause, de la durée prévisible de la suspension et de la nouvelle date d'exécution. Cette suspension ne prive le client d'aucun des droits qu'il tient de l'article L. 216-6 du code de la consommation.

Passé la date convenue, le client peut résoudre le contrat par lettre recommandée avec avis de réception ou par écrit sur un autre support durable, après avoir enjoint l'entreprise, selon les mêmes modalités, d'exécuter dans un délai supplémentaire raisonnable resté infructueux (art. L. 216-6 c. consom.). Le contrat est résolu à réception de cet écrit, sauf exécution entre-temps ; les sommes versées sont remboursées sous 14 jours.

19. Travaux de cimetière, caveaux et sujétions non prévisibles

Les travaux de cimetière (ouverture et fermeture de caveau, creusement, exhumation, réduction, dépose et repose de monument) sont chiffrés au vu des constatations disponibles à la date du devis et des informations communiquées par le client sur la concession et la sépulture : nature de celle-ci (pleine terre ou caveau), dimensions, nombre de places disponibles et état apparent. Le client remet le titre de concession et l'entreprise procède aux vérifications qu'elle peut opérer auprès de la commune ; ces éléments sont portés au devis.

Caveaux – étanchéité. Un caveau est un ouvrage destiné à protéger les cercueils et les urnes de l'écrasement par la terre ; il n'a pas pour fonction d'empêcher la présence d'eau. L'étanchéité n'est pas une caractéristique de principe : elle constitue une prestation distincte, qui doit être expressément demandée par le client et figurer, à ce titre, au devis et au bon de commande. À défaut d'une telle mention, le caveau est fourni non étanche et son prix est établi en conséquence. Même lorsqu'un caveau dit étanche est commandé, l'entreprise ne garantit pas l'absence de toute eau à l'intérieur de l'ouvrage.

Caveaux – présence d'eau. Le client est expressément informé, avant la commande, que la présence d'eau dans un caveau ne peut être évitée : elle résulte notamment de la condensation, de la décomposition des corps, de la circulation des eaux souterraines et du ruissellement des eaux de surface, ainsi que de la nature du sous-sol du cimetière et de l'emplacement concédé, dont le choix relève de la commune. L'entreprise exécute les travaux selon les règles de l'art, en les adaptant aux caractéristiques du terrain lorsqu'elles sont connues ou décelables, et met en œuvre les dispositions constructives appropriées. Un pompage éventuel permet de procéder à l'inhumation mais ne prévient pas de nouvelles venues d'eau. Ces précisions sont données à titre d'information, sans préjudice des garanties légales et des garanties de la construction.

Lorsque la nature ou l'état réel de la sépulture diffère de ce qui a été déclaré ou constaté, ou en cas de découverte, en cours d'exécution, de contraintes non apparentes ou non prévisibles (sous-sol, état du caveau ou du monument, ouvrages non déclarés, bûchage), l'entreprise informe le client sans délai et lui soumet un devis complémentaire ou un avenant, à accepter par écrit avant exécution. Par exception, les travaux strictement nécessaires à la sécurité, à la conservation des biens ou imposés par une injonction administrative peuvent être exécutés sans accord préalable, le client en étant informé sans délai ; ils sont facturés au coût réel, sur justificatifs. À défaut d'accord, chaque partie peut mettre fin au contrat pour la partie non exécutée ; seules les prestations réalisées et les frais engagés demeurent dus.

20. Réception et transfert des risques

La réception est l'acte par lequel le client déclare accepter l'ouvrage, avec ou sans réserve ; elle est prononcée contradictoirement et constatée par écrit (art. 1792-6 du code civil). À défaut d'écrit, elle peut résulter de la volonté non équivoque du client d'accepter l'ouvrage, notamment du paiement intégral des travaux ou de la prise de possession de la sépulture. La réception fait courir les garanties de parfait achèvement, biennale et décennale. Jusqu'à la réception, l'ouvrage demeure aux risques de l'entreprise ; le risque de perte ou d'endommagement est ensuite transféré au client.

21. Garanties de la construction

La construction d'un caveau constitue un ouvrage au sens de l'article 1792 du code civil (Cass. 3e civ., 17 décembre 2003). L'entreprise en répond, pendant 10 ans à compter de la réception, des vices ou dommages qui en compromettent la solidité ou le rendent impropre à sa destination, sauf cause étrangère. La seule fourniture ou pose d'un monument, hors construction d'un caveau, relève du contrat d'entreprise et du droit commun, sauf si le désordre affecte la solidité ou la destination du caveau réalisé dans la même opération. L'attestation d'assurance décennale, conforme au modèle réglementaire et mentionnant les coordonnées de l'assureur ainsi que la couverture géographique du contrat, est jointe aux devis et aux factures portant sur des travaux soumis à l'assurance obligatoire (art. L. 243-2 du code des assurances). Pour les autres fournitures et prestations, elle est communiquée sur simple demande. Le client, maître de l'ouvrage, est invité à se rapprocher de son assureur en vue de la souscription d'une assurance dommages-ouvrage (art. L. 242-1 du code des assurances).

La garantie de bon fonctionnement couvre, pendant 2 ans au moins après la réception, tout élément d'équipement dissociable défectueux. La garantie de parfait achèvement couvre, pendant 1 an, les désordres signalés par réserves au procès-verbal ou par notification écrite postérieure ; elle ne couvre pas les effets de l'usure normale ou de l'usage.

22. Mise en garde relative aux matériaux

Matériaux naturels. Les échantillons et monuments d'exposition définissent la provenance et la tonalité générale du matériau, sans identité totale de couleur, de cristallisation ou de veinage avec celui mis en œuvre. Des caractéristiques propres à la roche (veines cristallines, trous de vers, géodes, flammes, oxyde de fer, pyrite, micas, taches dites « crapauds » de 3 cm au maximum) peuvent être présentes ; les marbres sont travaillés selon les règles de l'art.

Matériaux artificiels, effets du temps, entretien. Le brillant des matériaux artificiels dépend de leur entretien. Les matériaux naturels évoluent avec le temps et les conditions atmosphériques

PF Ouest – SARL au capital de 5000 € – RCS de Saint Nazaire 501 204 663 – TVA FR26 501 204 663 – Habilitation funéraire préfectorale n° 2011.44.107 et 2024.44.003 – ORIAS n° 09051128 – Représentant légal : Yohann ROLLAIS – Siège social : 1, Rue Joseph Cugnot – 44130 BLAIN – Tél. 02.40.79.06.58 – Mail : pfouest44@gmail.com – <https://pfouest.le-choix-funeraire.com> / Documentation générale tarifaire et notice d'information consultables en établissement et sur le site internet – CGV du 01/09/2026 –

altération du poli, éclatements dus au gel, altération de la dorure, rouille. Il est recommandé de confier l'entretien à un professionnel du granit.

Ces phénomènes résultent de la nature des matériaux, de leur exposition aux conditions atmosphériques ou de leur entretien : ils ne constituent pas, en eux-mêmes, un défaut de conformité ni un vice caché. Il en va ainsi de l'évolution du poli et de la brillance, des éclatements dus au gel, de l'altération de la dorure, de la rouille, du salpêtre, des taches dues aux attributs décoratifs, des rayures dues à des produits d'entretien impropres, des travaux sur inter-tombes tolérés par la commune et des affaissements sur concession en pleine terre imputables à l'exploitation antérieure du sous-sol, lorsque cette circonstance n'était ni connue ni décelable lors du devis.

Ces précisions sont données à titre d'information et sans préjudice des garanties légales et des garanties de la construction rappelées aux articles 7 et 21. L'entreprise demeure responsable de tout défaut ou désordre imputable à un manquement aux règles de l'art ou à ses obligations contractuelles.

23. Acompte

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.

TITRE IV – CONTRATS OBSÈQUES (PRÉVOYANCE FUNÉRAIRE)

24. Distribution des contrats obsèques

Les contrats obsèques proposés par l'entreprise sont des contrats d'assurance sur la vie dont les prestations sont affectées au règlement de frais d'obsèques. Ils sont distribués par la société UDIFE ASSURANCES – ASSISTANCE FUNÉRAIRE, SAS au capital de 40 000 €, RCS Saint-Malo 432 972 495, ZA de Beauséjour, 22490 Pleslin-Trigavou, courtier d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 027 964 (www.orias.fr).

L'entreprise intervient à ce titre en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance, sous le numéro ORIAS figurant en pied de page du présent document (www.orias.fr), et est soumise, comme le courtier, au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. Avant toute souscription, l'entreprise informe le client de l'existence éventuelle de liens financiers, directs ou indirects, entre elle-même, la société qui la contrôle ou le courtier, et une entreprise d'assurance, ainsi que de toute participation égale ou supérieure à 10 % des droits de vote ou du capital au sens de l'article R. 521-1 du code des assurances. Ces informations figurent au document d'information remis au client et aux mentions légales du site internet de l'entreprise. La rémunération de l'entreprise au titre de la distribution consiste en une commission incluse dans la prime (art. L. 521-2 du code des assurances).

Avant toute souscription, l'entreprise recueille les exigences et les besoins du client, lui remet le document d'information normalisé et les conditions générales de l'assureur, et lui précise les raisons qui motivent le conseil délivré. Le nom des entreprises d'assurance avec lesquelles le courtier travaille est communiqué au client sur demande et figure aux mentions légales du site internet.

25. Contenu, exécution et modification du contrat obsèques

Lorsque le contrat prévoit des prestations d'obsèques à l'avance, le contenu détaillé et personnalisé de ces prestations est défini et annexé au contrat sous la forme d'un devis ; à défaut, la clause est réputée non écrite (art. L. 2223-34-1 du CGCT). Le souscripteur peut à tout moment demander la modification des prestations prévues ; la modification donne lieu à l'établissement d'un nouveau devis.

Le contrat précise les conditions d'affectation des bénéfices techniques et financiers et fait l'objet d'une information annuelle de l'assureur (art. L. 132-5 et L. 132-22 du code des assurances). Il est enregistré au fichier national des contrats obsèques (art. L. 2223-34-2 du CGCT), consultable par les familles auprès de l'AGIRA (www.agira-vie.fr/obsèques).

Au décès, les prestations convenues sont exécutées au tarif en vigueur au jour de l'exécution, pour des prestations et fournitures analogues ou équivalentes à celles figurant au devis annexé. Le capital garanti est imputé sur le montant des obsèques sur présentation des justificatifs et après accord écrit de l'assureur ; le solde éventuel demeure à la charge de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, et l'excédent éventuel est versé au bénéficiaire désigné au contrat. Le client demeure libre de confier l'organisation des obsèques à l'opérateur de son choix.

26. Renonciation au contrat obsèques

Toute personne physique ayant signé une proposition ou un contrat d'assurance sur la vie dispose d'un délai de trente jours calendaires révolus, à compter du moment où elle est informée que le contrat est conclu, pour y renoncer par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception (art. L. 132-5-1 du code des assurances). La renonciation entraîne la restitution de l'intégralité des sommes versées dans un délai maximal de trente jours. Ce droit est distinct du droit de rétractation prévu à l'article 6, qui ne s'applique pas aux contrats d'assurance.

27. Réclamation et médiation en matière d'assurance

Toute réclamation relative à la souscription ou à l'application d'un contrat obsèques peut être adressée à l'entreprise, aux coordonnées figurant en pied de page, ou au service réclamation du courtier : UDIFE ASSURANCES – Service Réclamation, ZA de Beauséjour, 22490 Pleslin-Trigavou. Il en est accusé réception dans un délai de dix jours et une réponse est apportée dans un délai maximal de deux mois.

À défaut de réponse dans ce délai ou en cas de réponse insatisfaisante, et sous réserve qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée, le client peut saisir librement et gratuitement le médiateur compétent en matière d'assurance :

La Médiation de l'Assurance – TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09 – www.mediation-assurance.org/Saisir+le+médiateur

Le médiateur dispose de trois mois pour rendre son avis à compter de la réception du dossier complet. Son avis ne lie pas les parties et le client peut interrompre la médiation à tout moment.

ANNEXES AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Formulaires à n'utiliser que dans les deux cas limitativement définis à l'annexe 1

ANNEXE 1 – DEMANDE D'EXÉCUTION ANTICIPÉE (CONTRAT À DISTANCE OU DÉROGATION DE L'ART. L. 2223-33 DU CGCT)

Rappel : l'entreprise ne pratique aucun démarchage. Les offres de services faites en prévision d'obsèques ou dans les deux mois du décès, ainsi que les démarches à domicile, sur la voie publique ou dans un lieu public, sont interdites par l'article L. 2223-33 du code général des collectivités territoriales. Les devis et bons de commande sont établis dans les locaux de l'entreprise, sauf dans les deux cas ci-dessous, seuls susceptibles d'ouvrir un droit de rétractation.

Cocher le cas applicable :

- ☐ Contrat conclu à distance, à la demande du client, sans présence physique simultanée des parties : signature électronique à distance, échange de courriels ou commande par téléphone confirmée sur support durable. Une signature électronique recueillie en agence, en présence du client, n'entre pas dans ce cas.
- ☐ Décès survenu à domicile : intervention sollicitée par la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles un dimanche, un jour férié ou aux heures de nuit, limitée à la commande du transport ou du dépôt du corps avant mise en bière et des soins de conservation à domicile (dérogation de l'article L. 2223-33 du CGCT). Le devis d'obsèques est établi ultérieurement dans les locaux de l'entreprise.

Les délais légaux d'inhumation et de crémation imposent le plus souvent de commencer l'exécution avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze jours. Le code de la consommation subordonne cette exécution anticipée au recueil de votre demande expresse et de votre reconnaissance de la perte du droit de rétractation. Merci de cocher les cases correspondantes et de signer.

Le présent formulaire se rapporte au devis et au bon de commande qui accompagnent les présentes conditions générales.

Je soussigné(e), agissant en qualité de personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles :

- ☐ demande expressément que l'exécution des prestations commandées commence avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze jours (art. L. 221-25 du code de la consommation) ;
- ☐ reconnais qu'une fois la prestation pleinement exécutée par l'entreprise, je ne disposerai plus du droit de rétractation (art. L. 221-28, 1° du code de la consommation) ;
- ☐ reconnais qu'en cas de rétractation intervenant avant l'exécution complète, je devrai à l'entreprise un montant proportionné aux prestations effectivement fournies jusqu'à la notification de ma rétractation ;
- ☐ reconnais que les biens confectionnés selon mes spécifications ou nettement personnalisés (gravures, plaques, monument, faire-part) ne bénéficient pas du droit de rétractation (art. L. 221-28, 3°) ;
- ☐ reconnais avoir reçu, avant mon engagement et sur support durable, le devis, les présentes conditions générales et, le cas échéant, la notice d'information relative aux soins de conservation, et avoir été mis en mesure de consulter la documentation générale tarifaire et la notice d'information réglementaire sur le site internet de l'entreprise ou d'en obtenir communication sur simple demande ;
- ☐ reconnais que la commande que je valide m'oblige à son paiement.

Fait à, le

Signature du client (précédée de la mention manuscrite « Lu et approuvé ») :

La date, l'heure et le mode de recueil du présent formulaire, ainsi que la transmission des documents précontractuels, sont enregistrés et horodatés par le système d'information de l'entreprise.

ANNEXE 2 – FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Exercice du droit de rétractation. Vous disposez de quatorze jours pour vous rétracter sans motif, par une déclaration dénuée d'ambiguïté adressée par tout moyen (lettre ou courriel) : l'usage du formulaire ci-dessous est facultatif. Si vous avez demandé que l'exécution commence avant la fin du délai, vous devez à l'entreprise un montant proportionné aux prestations déjà fournies. Vous ne pouvez plus vous rétracter une fois la prestation pleinement exécutée, dès lors que vous aviez, avant le début de l'exécution, donné votre accord exprès et reconnu la perte de ce droit.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de : l'entreprise dont le nom, l'adresse postale et l'adresse électronique figurent en pied de page du présent document.

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 :

Objet de la commande :

Commandé le (*) / reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

ANNEXE 3 – NOTICE D'INFORMATION SUR LES DONNÉES PERSONNELLES

Remise au premier entretien et jointe au devis (art. 12 à 14 du RGPD et loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée).

1. Responsable du traitement

Le responsable du traitement est l'entreprise identifiée en pied de page : son nom, son adresse, son téléphone et son adresse électronique y figurent, et c'est à ces coordonnées que s'exercent les droits décrits ci-après.

2. Données traitées

Sont traitées les données nécessaires à l'organisation des obsèques et à l'exécution du contrat : identité, coordonnées et lien de parenté du client ; état civil du défunt et données du certificat et de l'acte de décès ; lieu du décès, mode de sépulture, concession et cimetière ; coordonnées des proches, porteurs, officiants et intervenants désignés par le client ; données bancaires. Sont également traitées, dans la seule mesure nécessaire, des données de catégories particulières : les convictions religieuses ou philosophiques révélées par le choix de la cérémonie, sur le fondement du consentement explicite (art. 9.2.a du RGPD), et les données de santé imposées par la réglementation funéraire (prothèse à pile, infection transmissible, soins de conservation) pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique (art. 9.2.i).

3. Finalités et bases juridiques

- Établissement du devis, formation et exécution du contrat, organisation matérielle des obsèques : exécution du contrat ou de mesures précontractuelles (art. 6.1.b).
- Accomplissement des déclarations et formalités imposées par la réglementation funéraire, tenue des registres, facturation, comptabilité et conservation des pièces : respect d'obligations légales (art. 6.1.c).
- Traitement des réclamations et défense des droits de l'entreprise : intérêt légitime (art. 6.1.f).
- Publication d'un avis de décès, d'un espace hommage ou d'un registre de condoléances en ligne, lorsque cette prestation est commandée : consentement (art. 6.1.a), révocable à tout moment.

Aucune prospection commerciale et aucune décision automatisée ne sont mises en œuvre à partir de ces données, qui ne sont cédées à aucun tiers à des fins commerciales.

4. Destinataires

Les données sont destinées au personnel habilité et, dans la limite de ce qui leur est nécessaire, aux sous-traitants (marbriers, thanatopracteurs, transporteurs, imprimeurs, prestataires informatiques), aux administrations et autorités concernées (mairies, préfecture, police, procureur), aux gestionnaires de chambres funéraires, crématoriums et cimetières, aux officiants et lieux de culte désignés par le client, aux organismes d'assurance ou de prévoyance appelés à prendre en charge les frais et à l'expert-comptable. Les sous-traitants sont liés par un contrat conforme à l'article 28 du RGPD. Aucune donnée n'est transférée hors de l'Union européenne.

5. Durées de conservation

Le dossier funéraire est conservé pendant la relation contractuelle, puis cinq ans à compter de l'exécution complète (prescription de droit commun). Les pièces comptables sont conservées dix ans, les éléments relatifs à un ouvrage de marbrerie dix ans à compter de la réception (garantie décennale), les données d'un contrat obsèques pendant la durée du contrat puis les délais de prescription en matière d'assurance. Les données publiées en ligne à la demande du client sont supprimées à l'expiration de la période commandée ou sur demande de retrait.

6. Caractère nécessaire de la fourniture des données

La fourniture des données est nécessaire à la conclusion et à l'exécution du contrat ainsi qu'à l'accomplissement des formalités légales. À défaut, la commande ne peut être prise en charge.

7. Droits des personnes

Toute personne concernée dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, du droit de retirer son consentement lorsque le traitement repose sur celui-ci, et du droit de définir des directives sur le sort de ses données après son décès. Ces droits connaissent des limites : l'opposition ne joue pas sur les traitements fondés sur le contrat ou une obligation légale, la portabilité suppose un traitement automatisé fondé sur le contrat ou le consentement, l'effacement ne joue pas sur les données dont la conservation est obligatoire. Les droits s'exercent auprès de l'entreprise identifiée en pied de page, à l'adresse électronique qui y figure ; une pièce d'identité peut être demandée en cas de doute raisonnable. Réclamation possible auprès de la CNIL, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07 (www.cnil.fr).

8. Données des personnes décédées

Le RGPD ne s'applique pas aux données des personnes décédées : elles relèvent des articles 84 à 86 de la loi du 6 janvier 1978. Les droits de la personne s'éteignent à son décès, sous réserve des directives qu'elle aurait laissées, et ses héritiers peuvent exercer les droits prévus par ces textes dans la mesure nécessaire au règlement de la succession et à la prise en compte du décès.

9. Données communiquées par le client concernant des tiers

Lorsque le client communique les coordonnées de proches, porteurs, officiant, notaire ou tout autre tiers, ces personnes sont informées conformément à l'article 14 du RGPD, dans un délai raisonnable et au plus tard lors de la première communication avec elles.

RÉCAPITULATIF DE REMISE ET D'ACCEPTATION

Chaque page est paraphée en pied de page. Une seule signature du client est requise ci-dessous ; celle de l'annexe 1 n'est requise que dans les deux cas qui y sont définis. Le bon de commande est signé par le client ; l'entreprise s'engage par son émission.

Pages	Contenu	Formalité
1 à 3	Conditions générales de vente – articles 1 à 27	Paraphe en pied de page
4	Annexe 1 – demande d'exécution anticipée	Signature du client si le contrat est conclu à distance ou dans le cas dérogatoire de l'art. L. 2223-33 du CGCT
4	Annexe 2 – formulaire de rétractation	À conserver ; à compléter et renvoyer uniquement en cas de rétractation
5	Annexe 3 – notice données personnelles	Remise au client, sans signature
5	Récapitulatif ci-dessous	Signature du client

Le client reconnaît avoir reçu, avant toute commande, un exemplaire complet des présentes conditions générales et de leurs annexes, en avoir pris connaissance et en accepter les termes.

Fait à, le

Signature du client, précédée de la mention manuscrite « Lu et approuvé »