



DOCUMENTATION GÉNÉRALE

Tarifs et conditions de vente

Pompes Funèbres SEREVA

Tarif en vigueur à compter du 28/09/2026

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	SARL SEREVA au capital de 1000 euros
Numéro d'inscription	RCS Versailles 998 971 048 00017
Adresse du siège social	58, Rue du Général de Gaulle 78300 Poissy
Adresse de l'établissement	58, Rue du Général de Gaulle 78300 Poissy
Représentant légal ou responsable de l'établissement	Virginie Besli, gérante et Antony Coutelle, gérant
Numéro d'habilitation de l'établissement	N° 26-78-0247 délivrée par le préfet des Yvelines arrêté n° 78-2026-01-28-00016 du 28/01/2026
Prestations pour lesquelles l'établissement est habilité	<ul style="list-style-type: none">- Le transport de corps avant en sous-traitance- Le transport de corps après mise en bière en sous-traitance- L'organisation des obsèques- Les soins de conservation en sous-traitance- La fourniture des housses, des cercueils et de leurs accessoires intérieurs et extérieurs ainsi que les urnes cinéraires- La fourniture des corbillards et voitures de deuil en sous-traitance- La fourniture de personnel et des objets et prestations nécessaires aux obsèques, inhumations, exhumations et crémations.

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 poignée
- 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

POMPES FUNÈBRES SEREVA — TARIF GÉNÉRAL					
58 rue du Général de Gaulle 78300 Poissy *Sous-traitance réglementaire selon habilitation					
Catégorie	Article / Désignation	Libellé / Détails	Prix TTC (€)	TVA (%)	Type de prestation
1 - Préparation, Organisation des obsèques					
1 - Préparation, Organisation des obsèques	Démarches, formalités administratives et organisation des obsèques	Demande d'autorisation ou déclaration auprès de la mairie, de la police, des représentants de culte, frais de dossiers.	300	20%	prestations non obligatoires
1 - Préparation, Organisation des obsèques	Guide de démarches après obsèques - courrier à remplir		80	20%	prestations non obligatoires
1 - Préparation, Organisation des obsèques	Retrait d'une prothèse fonctionnant au moyen d'une pile *	Si le défunt en est porteur, à l'exception de celles compatibles avec l'inhumation ou la crémation	150	20%	prestations non obligatoires
1 - Préparation, Organisation des obsèques	Réalisation de faire-part	Numérique	50	20%	prestations non obligatoires
1 - Préparation, Organisation des obsèques	Soins de conservation *	Actes de thanatopraxie. Si sortie d'IML + 250€ Deviend obligatoire en cas de transport à l'international du corps, lorsque la législation	490	20%	prestations non obligatoires
1 - Préparation, Organisation des obsèques	Toilette funéraire et préparation du défunt*	Si sortie d'IML + 250€	230	20%	prestations non obligatoires
2 - TRANSPORT DU DÉFUNT AVANT MISE EN BIÈRE					
2 - Transport du défunt avant mise en bière	- Véhicule funéraire pour transport sans cercueil avant mise en bière jusqu'à 50 kms*	(Si transfert après 17H00, dimanches ou jours fériés alors majoration à 500 € au lieu de 400€)	400	10%	prestations non obligatoires
2 - Transport du défunt avant mise en bière	- Véhicule funéraire pour transport sans cercueil avant mise en bière jusqu'à 80 kms*	(Si transfert après 17H00, dimanches ou jours fériés alors majoration à 545 € au lieu de 445 €)	445	10%	prestations non obligatoires
2 - Transport du défunt avant mise en bière	- Véhicule funéraire pour transport sans cercueil avant mise en bière jusqu'à 150 kms*	(Si transfert après 17H00 , dimanches ou jours fériés alors majoration à 590 € au lieu de 490 €)	490	10%	prestations non obligatoires
2 - Transport du défunt avant mise en bière	Personnel funéraire, un Brancardier *		110	20%	prestations non obligatoires
2 - Transport du défunt avant mise en bière	Housse mortuaire	En cas de transport avant mise en bière.	70	20%	prestations obligatoires
3 - CERCUEIL ET ACCESSOIRES					
3 - Cercueil et accessoires	CP CREHEN	Peuplier, 22 mm, Vernis satin, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	850	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	CP NATUBOIS	n village écogéré, 22 mm, Bois brut, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche	750	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	CP PARCEY	Chêne campagne, 22 mm, Vernis satin (100% Hydro), 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	1340	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	CP PARLY	22 mm, Vernis satin (100% Hydro), 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	850	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	CP PRÉCIAL	Pin rustique, 22 mm, Bois brut, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	650	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	CP RAMBOUILLET	Chêne premier, 22 mm, Vernis satin (100% Hydro), 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	1990	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	CT AZUR	Chêne premier laqué, 22 mm, Laqué bleu brillant, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	2690	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	CT LOUVOIS ACAJOU	Acajou, 22 mm, Vernis brillant, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	2490	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	CT NÉRAC	Pin premier écogéré, 22 mm, Hydropigmenté (100% Hydro), 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	1350	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	CT OPALE 2021	Chêne premier laqué, 22 mm, Laqué noir brillant, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	2690	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	CT TALENSAC	Pin premier écogéré, 22 mm, Vernis satin (100% Hydro), 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	1350	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	CT TALLANS	Pin village écogéré, 22 mm, Vernis satin (100% Hydro), 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	1150	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	CT THENAC	Chêne rustique, 22 mm, Vernis satin (100% Hydro), 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	1490	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	CT THUIR	Chêne élégance chêne, 22 mm, Vernis satin (100% Hydro), 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	1550	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	CT THURY	Chêne élégance chêne, 22 mm, Laqué blanc (100% Hydro), 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche	1650	20%	prestations obligatoires

POMPES FUNÈBRES SEREVA — TARIF GÉNÉRAL

58 rue du Général de Gaulle 78300 Poissy

*Sous-traitance réglementaire selon habilitation

Catégorie	Article / Désignation	Libellé / Détails	Prix TTC (€)	TVA (%)	Type de prestation
3 - Cercueil et accessoires	CT TOURS	Chêne village, 22 mm, Vernis satin, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	1790	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	CT TRÉAL	Pin élégance pin, 22 mm, Vernis satin, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	1250	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	CT URANUS	Chêne premier laqué, 22 mm, Laqué blanc brillant, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	2390	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	CT VICHY	Chêne premier, 22 mm, Vernis satin, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	2190	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	STANDARD (CP)	Chêne élégance chêne, 22 mm, Vernis satin (100% Hydro), 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	990	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	Var - Cercueil Cardinal	Essence Pin élégance chêne, Finition Structurante hydro, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	1450	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	Var - Cercueil Cobalt	Essence Pin élégance chêne, Finition Structurante hydro, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	1450	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	Var - Cercueil Cyclamen	Essence Pin élégance chêne, Finition Structurante hydro, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	1450	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	Var - Cercueil Cyprès	Essence Pin élégance chêne, Finition Structurante hydro, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	1450	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	HG Cercueil Brest 195*70*43	Essence Pin village écogéré, Finition Vernis satin, insert clair 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	1190	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	HG Cercueil Brest 195*90*43	Essence Pin village écogéré, Finition Vernis satin, insert clair 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	1190	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	HG Cercueil Brest 205*65*43	Essence Pin village écogéré, Finition Vernis satin, insert clair 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	1190	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	HG Cercueil Tallans 195*65	Essence Pin village écogéré, Finition Vernis satin, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	1250	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	HG Cercueil Tallans 195*70	Essence Pin village écogéré, Finition Vernis satin, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	1250	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	HG Cercueil Thuir 195*65	Essence Chêne élégance chêne, Finition Vernis satin, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	1350	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	HG Cercueil Thuir 195*70	Essence Chêne élégance chêne, Finition Vernis satin, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	1400	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	Paréac 195*70*43	Essence Chêne campagne, Finition Vernis satin, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	1250	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	Paréac 195*80*43	Essence Chêne campagne, Finition Vernis satin, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	1350	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	Enf - Tomb. blanc v2 0m80	Essence Pin premier, Finition Blanc satin, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	350	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	Enf - Tomb. blanc v2 1m	Essence Pin premier, Finition Blanc satin, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	450	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	Enf - Tomb. blanc v2 1m20	Essence Pin premier, Finition Blanc satin, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	550	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	Enf - Tomb. blanc v2 1m40	Essence Pin premier, Finition Blanc satin, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	600	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	Enf - Tomb. blanc v2 1m60	Essence Pin premier, Finition Blanc satin, 4 poignées, plaque d'identité et cuvette étanche.	650	20%	prestations obligatoires
3 - Cercueil et accessoires	Capiton enfant	Blanc	30	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Capiton Anduze	Satin uni, ouate 150g, avec cache-bord francé	150	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Capiton Barcelona	Coton-polyester, ouate 100g, cache-bord élasthanne	200	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Capiton Base	Taffetas, ouate 60g, avec cache-bord francé	90	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Capiton Dune	Polyester uni doublé mat ouate 100g, avec volant de présentation	170	20%	prestations non obligatoire

POMPES FUNÈBRES SEREVA — TARIF GÉNÉRAL					
58 rue du Général de Gaulle 78300 Poissy *Sous-traitance réglementaire selon habilitation					
Catégorie	Article / Désignation	Libellé / Détails	Prix TTC (€)	TVA (%)	Type de prestation
3 - Cercueil et accessoires	Capiton Eco	Taffetas non tissé, avec ruban de finition	80	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Capiton Granada	Coton-polyester, ouate 200g, avec cache-bord de présentation	280	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Capiton Jade	Coton-polyester et jacquard, ouate 200g, avec volant de présentation	250	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Capiton Lavande	Coton Uni, Ouate 200g, Cache bord francé	290	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Capiton Metz	Coton Polyester Uni Fil en Couleur, Ouate 200g, Cache bord francé	190	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Capiton Pastel réversible	Polycoton, ouate 180g, avec cache-bord de présentation	260	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Capiton Salamanque	Polycoton et ruban taffetas, ouate 60g, avec cache-bord francé	130	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Capiton Sévogie	Coton-polyester lin et coton, Ouate 200g, Volant de présentation	310	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Croix Christ - Plastique Or	Qc Plastique / Fil / Or /	55	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Croix Christ Or	Qc Zamak / Fil / Or /	80	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Croix Christ VB	Qc Zamak / Fil / Vb /	80	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Croix avec Christ - Laiton - Lotus	Qc Laiton / Lotus / La /	85	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Croix bois sans Christ	Qc Bois / Larzac / In / Sans Christ	60	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Croix sans Christ - Laiton - Lotus	Qc Laiton / Lotus / La / Sans Christ	75	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Croix sans Christ - Plastique Or	Qc Plastique / Fil / Or / Sans Christ	50	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Croix sans Christ Or	Qc Zamak / Fil / Or / Sans Christ	70	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Croix sans Christ VB	Qc Zamak / Fil / Vb / Sans Christ	70	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Emblème Branche de rosier (2 roses) Or	Qe Zamak / Branche De Rosier (2 Roses) / Or /	70	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Emblème Branche de rosier (2 roses) VB	Qe Zamak / Branche De Rosier (2 Roses) / Vb /	70	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Emblème rose sur tige - Plastique Or	Qe Plastique / Rose Sur Tige / Or /	50	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Livraison cercueil	De 1 à 50 kms	97	20%	prestations non obligatoire
3 - Cercueil et accessoires	Livraison cercueil	De 51 à 150 kms	107	20%	prestations non obligatoire
4 - MISE EN BIÈRE ET FERMETURE DE CERCUEIL					
4 - Mise en bière et fermeture de cercueil	Un agent funéraire pour mise en bière et fermeture de cercueil		210	20%	prestations non obligatoire
5 - TRANSPORT DU DÉFUNT APRÈS MISE EN BIÈRE					
5 - transport du défunt après mise en bière	Véhicule funéraire pour transport local *		550	10%	prestations non obligatoire
6 - CÉRÉMONIE FUNÉRAIRE					
6 - Cérémonie funéraire	Ordonnateur ou maître de cérémonie		250	20%	prestations non obligatoire
6 - Cérémonie funéraire	Registre de condoléances		70	20%	prestations non obligatoire
7A - INHUMATION					
7A - Inhumation	1 case soit 2 places * caveaux tête-bêche sans semelle ni dallage ni tampon *		2775	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	1 place caveau sur concession 2 m² sans semelle ni dallage ni tampon *		2325	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	2 cases soit 4 places * caveaux tête-bêche sans semelle ni dallage ni tampon *		3300	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	2 places sur concession 2 m² sans semelle ni dallage ni tampon *		2775	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	3 cases soit 6 places * caveaux tête-bêche sans semelle ni dallage ni tampon *		3710	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	3 places sur concession 2 m² sans semelle ni dallage ni tampon *		2925	20%	prestations non obligatoire

POMPES FUNÈBRES SEREVA — TARIF GÉNÉRAL

58 rue du Général de Gaulle 78300 Poissy

*Sous-traitance réglementaire selon habilitation

Catégorie	Article / Désignation	Libellé / Détails	Prix TTC (€)	TVA (%)	Type de prestation
7A - Inhumation	4 cases soit 8 places * caveaux tête-bêche sans semelle ni dallage ni tampon *		4690	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	4 places sur concession 2 m² sans semelle ni dallage ni tampon *		3710	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	5 cases soit 10 places * caveaux tête-bêche sans semelle ni dallage ni tampon *		5800	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	5 places sur concession 2 m² sans semelle ni dallage ni tampon *		4550	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	6 cases soit 12 places * caveaux tête-bêche sans semelle ni dallage ni tampon *		6850	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	6 places sur concession 2 m² sans semelle ni dallage ni tampon *		5670	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Case en sous-œuvre *		1225	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Casse chape cailloux *		150	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Casse de caveau *		690	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Cercueil pin nu pour exhumation *		530	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Chape cailloux *		390	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Convoi après 17 h *		300	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Creusement et comblement 1 place*		750	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Creusement et comblement 2 places*		810	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Creusement et comblement 3 places*		880	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Creusement et comblement 4 places*		1106	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Creusement et comblement pour enfant*		360	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Dallage intérieur sur concession 2 m² sans semelle ni dallage ni tampon *		300	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Descellement plancher pour exhumation *		120	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Déplacement hors zone R = 20 km à partir du dépôt *		230	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Dépose et casse d'une fausse case *		280	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Dépose et casse monument *		420	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Dépose et casse semelle *		210	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Dépose repose semelle *		315	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Dépose repose sur pierre tombale *		570	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Dépose stèle *		270	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Enduit ciment sous semelle *		240	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Exhumation 1 corps *		325	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Exhumation corps supplémentaire *		220	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Fausse case *		600	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Fourniture et pose d'un cavurne 80 x 80 *		900	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Fourniture et pose semelle béton sur PT *		600	20%	prestations non obligatoire

POMPES FUNÈBRES SEREVA — TARIF GÉNÉRAL

58 rue du Général de Gaulle 78300 Poissy

*Sous-traitance réglementaire selon habilitation

Catégorie	Article / Désignation	Libellé / Détails	Prix TTC (€)	TVA (%)	Type de prestation
7A - Inhumation	Fourniture et pose semelle béton sur caveau *		600	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Galets		120	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Grand reliquaire pour exhumation *		260	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Gravure		17	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Housse d'exhumation		180	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Joints sur concession 2 m² *		200	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Lavage autres matériaux sur concession 2 m² *		425	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Lavage monument granit poli + semelle sur concession 2 m² *		245	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Moyen reliquaire pour exhumation *		220	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	OUVERTURE / FERMETURE + PLANCHER *		570	20%	prestations obligatoire
7A - Inhumation	OUVERTURE / FERMETURE TAMPON DE FERMETURE *		375	20%	prestations obligatoire
7A - Inhumation	Ouverture / fermeture conc. paysager + creusement + plancher *		890	20%	prestations obligatoire
7A - Inhumation	Ouverture / fermeture de chapelle ou conc. 4 m² *		810	20%	prestations obligatoire
7A - Inhumation	Personnel pour inhumation (3 agents)		550	20%	prestations obligatoire
7A - Inhumation	Petit reliquaire pour exhumation *		210	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Plaque de cercueil ou reliquaire pour exhumation *		30	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Plaque de remarque		50	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Plus-value pour bûchage dans un caveau *		275	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Plus-value pour convoi le samedi *		340	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Plus-value pour pompage d'eau dans un caveau *		240	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Pose habillage granit sous semelle *		240	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Pose monument *		775	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Pose semelle béton *		460	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Pose semelle granit / caveau *		220	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Pose semelle granit / pleine terre sans fausse case *		550	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Pose stèle standard ou dalle caverne *		430	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Pose tombale simple (max. 15 cm) *		550	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Prise de mesure sur sépulture *		140	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Scellement d'objet *		150	20%	prestations non obligatoire
7A - Inhumation	Tampon fermeture sur concession 2 m² sans semelle ni dallage ni tampon *		300	20%	prestations non obligatoire
7B - CRÉMATION					
7B - Crémation	Creusement et comblement pour urne*		375	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Ouverture / fermeture de case de columbarium *		290	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Dispersion des cendres en jardin du souvenir		180	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Dépôt de l'urne dans un columbarium		270	20%	prestations obligatoires

POMPES FUNÈBRES SEREVA — TARIF GÉNÉRAL

58 rue du Général de Gaulle 78300 Poissy

*Sous-traitance réglementaire selon habilitation

Catégorie	Article / Désignation	Libellé / Détails	Prix TTC (€)	TVA (%)	Type de prestation
7B - Crémation	OUVERTURE / FERMETURE (inhumation urne)*		468	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Récupération de l'urne au crématorium		300	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne ARTÉMIS	Hauteur : 27cm, Diamètre : 18.5cm, Contenance : 4L, Marine, plaque d'identité	130	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne ARTÉMIS	Hauteur : 27cm, Diamètre : 18.5cm, Contenance : 4L, Noir, plaque d'identité	130	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne ARTÉMIS	Hauteur : 27cm, Diamètre : 18.5cm, Contenance : 4L, Rouge, plaque d'identité	130	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne ARTÉMIS	Hauteur : 27cm, Diamètre : 18.5cm, Contenance : 4L, Crème, plaque d'identité	130	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne ARTÉMIS	Hauteur : 27cm, Diamètre : 18.5cm, Contenance : 4L, Blanc, plaque d'identité	130	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne ARTÉMIS	Hauteur : 27cm, Diamètre : 18.5cm, Contenance : 4L, Ciel, plaque d'identité	130	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne CŒUR	Hauteur : 30cm, Contenance : 3.8L, Gris, plaque d'identité	350	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne CŒUR	Hauteur : 30cm, Contenance : 3.8L, Blanc, plaque d'identité	350	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne CŒUR	Hauteur : 30cm, Contenance : 3.8L, Beige, plaque d'identité	350	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne GÁÏA ENFANT	Hauteur : 15.5cm, Diamètre : 12cm, Contenance : 1.5L, Orange - Décor Lion, plaque d'identité	250	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne GÁÏA ENFANT	Hauteur : 15.5cm, Diamètre : 12cm, Contenance : 1.5L, Orange - Décor Éléphant, plaque d'identité	250	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne GÁÏA ENFANT	Hauteur : 15.5cm, Diamètre : 12cm, Contenance : 1.5L, Blanc, plaque d'identité	100	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne HESTIA	Hauteur : 22cm, Diamètre : 20cm, Contenance : 3L, Multicolore, plaque d'identité	245	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne HESTIA	Hauteur : 22cm, Diamètre : 20cm, Contenance : 3L, Brique, plaque d'identité	245	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne HYPNOS	Hauteur : 27cm, Diamètre : 18cm, Contenance : 4L, Noir décor orchidée blanche, plaque d'identité	365	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne HYPNOS	Hauteur : 27cm, Diamètre : 18cm, Contenance : 4L, Blanc décor ciel, plaque d'identité	365	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne HYPNOS	Hauteur : 27cm, Diamètre : 18cm, Contenance : 4L, Noir décor lavande, plaque d'identité	365	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne HYPNOS	Hauteur : 27cm, Diamètre : 18cm, Contenance : 4L, Noir décor rose blanche, plaque d'identité	365	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne HÉLIOS	Hauteur : 27cm, Diamètre : 19cm, Contenance : 3.8L, Noir, plaque d'identité	230	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne HÉLIOS	Hauteur : 27cm, Diamètre : 19cm, Contenance : 3.8L, Blanc, plaque d'identité	230	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne HÉLIOS	Hauteur : 27cm, Diamètre : 19cm, Contenance : 3.8L, Blanc et Bleu Marbré, plaque d'identité	280	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne IRIS	Hauteur : 29cm, Contenance : 4L, Chêne Blanc - Décor Vol d'Oiseaux, plaque d'identité	235	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne IRIS	Hauteur : 29cm, Contenance : 4L, Chêne Blanc - Décor Pissenlit, plaque d'identité	235	20%	prestations obligatoires

POMPES FUNÈBRES SEREVA — TARIF GÉNÉRAL

58 rue du Général de Gaulle 78300 Poissy

*Sous-traitance réglementaire selon habilitation

Catégorie	Article / Désignation	Libellé / Détails	Prix TTC (€)	TVA (%)	Type de prestation
7B - Crémation	Urne KALOS	Hauteur : 32cm, Contenance : 4L, Carton Noir motif coeurs, plaque d'identité	90	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne KALOS	Hauteur : 32cm, Contenance : 4L, Carton Bleu motif colombes, plaque d'identité	90	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne KALOS	Hauteur : 32cm, Contenance : 4L, Carton Taupe motif arbre de vie, plaque d'identité	90	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne MAÏA	Hauteur : 21cm, Diamètre : 23cm, Contenance : 3.8L, Bleu, plaque d'identité	240	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne OURÉA	Hauteur : 25.5cm, Diamètre : 18.5cm, Contenance : 4L, Bois écorce, plaque d'identité	370	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne SAMSARA	Hauteur : 21cm, Diamètre : 23cm, Contenance : 3L, Sable, plaque d'identité	375	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne ZEUS	Hauteur : 29cm, Contenance : 4L, Sterling gris, plaque d'identité	390	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne ZEUS	Hauteur : 29cm, Contenance : 4L, Himalaya, plaque d'identité	390	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne ZEUS	Hauteur : 29cm, Contenance : 4L, Maes blue, plaque d'identité	390	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne ÉDOS	Hauteur : 33cm, Diamètre : 13.5cm, Contenance : 4L, Carton Motif mer, plaque d'identité	80	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne ÉROS	Hauteur : 26cm, Diamètre : 16.5cm, Contenance : 3.7L, Vert Liseré Or, plaque d'identité	110	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne ÉROS	Hauteur : 26cm, Diamètre : 16.5cm, Contenance : 3.7L, Bleu Liseré Or, plaque d'identité	110	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne ÉROS	Hauteur : 26cm, Diamètre : 16.5cm, Contenance : 3.7L, Blanc Liseré Or, plaque d'identité	110	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne ÉROS	Hauteur : 26cm, Diamètre : 16.5cm, Contenance : 3.7L, Bordeaux Liseré Or, plaque d'identité	110	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne ÉTHER	Hauteur : 22.5cm, Diamètre : 16cm, Contenance : 3L, Gris métal, plaque d'identité	70	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne ÉTHER	Hauteur : 22.5cm, Diamètre : 16cm, Contenance : 3L, Vert métal, plaque d'identité	70	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne ÉTHER	Hauteur : 22.5cm, Diamètre : 16cm, Contenance : 3L, Bleu métal, plaque d'identité	70	20%	prestations obligatoires
7B - Crémation	Urne ÉTHER	Hauteur : 22.5cm, Diamètre : 16cm, Contenance : 3L, Bordeaux métal, plaque d'identité	70	20%	prestations obligatoires
8 - FRAIS AVANCÉS					
8 - Frais avancés	Chambre funéraire	Saint Germain en Laye Frais d'admission Location de la salle technique pour toilette ou soins - Séjour en cellule réfrigérante 6 jours - Visite sur rendez-vous - Départ jour des obsèques	784	20%	prestations non obligatoire

POMPES FUNÈBRES SEREVA — TARIF GÉNÉRAL

58 rue du Général de Gaulle 78300 Poissy
*Sous-traitance réglementaire selon habilitation

Catégorie	Article / Désignation	Libellé / Détails	Prix TTC (€)	TVA (%)	Type de prestation
8 - Frais avancés	Chambre funéraire	Les Mureaux - Frais d'admission - Mise à disposition du Laboratoire - Séjour en cellule réfrigérante 6 jours - 69 euros par jour supplémentaire	630	20%	prestations non obligatoire
8 - Frais avancés	Crémation adulte avec cérémonie	Crématorium Les Mureaux, cérémonie non obligatoire	926	20%	prestations obligatoires
8 - Frais avancés	Crémation adulte avec cérémonie	Crématorium Saint-ouen-L'aumône, cérémonie non obligatoire	1171	20%	prestations obligatoires
8 - Frais avancés	Crémation adulte avec cérémonie	Crématorium de Nanterre, cérémonie non obligatoire	629	20%	prestations obligatoires
8 - Frais avancés	Crémation adulte avec cérémonie	Crématorium de Corneilles-En-Parisis, cérémonie non obligatoire	1044	20%	prestations obligatoires
8 - Frais avancés	Crémation adulte sans cérémonie	Crématorium Les Mureaux	772	20%	prestations obligatoires
8 - Frais avancés	Crémation adulte sans cérémonie	Crématorium Saint-Ouen-L'aumône	721	20%	prestations obligatoires
8 - Frais avancés	Crémation adulte sans cérémonie	Crématorium de Nanterre	629	20%	prestations obligatoires
8 - Frais avancés	Crémation adulte sans cérémonie	Crématorium de Corneilles-en-Parisis	784	20%	prestations obligatoires
8 - Frais avancés	Frais de culte	Poissy / Villennes / Medan	300		prestations non obligatoire
8 - Frais avancés	Vacation de police	Article R. 2213-48 du CGCT. Poissy 20E	20		prestations obligatoires

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

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 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 peut faire rechercher gratuitement un éventuel contrat obsèques auprès de l'AGIRA (www.agira-vie.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 arrêtées 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).

Le client remet les pièces exigées par la réglementation. Il justifie de son état civil et de son domicile pour la demande écrite de transport de corps avant mise en bière vers une chambre funéraire (art. R. 2213-8-1 du CGCT) et pour la demande de soins de conservation (art. R. 2213-2-2), ainsi que, le cas échéant, pour la demande de crémation à défaut d'expression écrite des dernières volontés du défunt (art. R. 2213-34) et, avec la qualité en vertu de laquelle il agit, pour toute demande d'exhumation (art. R. 2213-40). Les déclarations préalables et les pièces justificatives correspondantes sont conservées cinq ans lorsque l'article R. 2223-55-1 du CGCT l'impose ; les autres justificatifs ne le sont que le temps nécessaire aux formalités.

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 régies, 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 limitée aux prestations énumérées par ce texte ; le devis et le bon de commande d'obsèques sont établis ultérieurement en agence 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 le 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 sur support durable dès la signature, sans le recours à ce procédé restreigne 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 adressée par écrit à l'entreprise fait l'objet d'un accusé de réception sous 15 jours et d'une réponse 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 sous-traitées 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, non 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 sa demande sont refacturées au montant net facturé par le tiers, le cas échéant augmenté de la TVA 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 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 cimeti re n cessaires   l’inhumation

Lorsque l’inhumation est retenue, les op rations d’inhumation sont des prestations r glementairement obligatoires : la mise   disposition du personnel, le creusement et le comblement de la fosse, l’ouverture et la fermeture du caveau. Elles figurent   ce titre en colonne « obligatoire » du devis et sont ex c t es dans le cadre du convoi.

En revanche, ne sont pas obligatoires et demeurent au libre choix du client la fourniture d’un caveau, le d montage et le remontage d’un monument, le portage du cercueil, l’exhumation et la r duction de corps, ainsi que tout autre travail de marbrerie. Ces prestations figurent en colonne « non obligatoire » du devis.

Les travaux de cimeti re command s dans le cadre des obs ques sont ex c t s aux dates fix es par le convoi et rel vent de l’acompte pr vu   l’article 16. Lorsqu’ils comportent la construction d’un caveau, les articles 19   22 leur sont applicables, notamment en mati re d’ tanch it , de pr sence d’eau, de r ception et de garanties de la construction.

TITRE III – MARBRERIE FUN RAIRE ET TRAVAUX COMMAND S HORS OBS QUES

18. Conditions pr alables et d lai d’ex cution

Le pr sent titre r git les fournitures et travaux de marbrerie command s ind pendamment d’obs ques en cours : monument, caveau construit en pr vision, semelle, gravure additionnelle, restauration, remise en  tat et entretien de s pulture. Leur ex cution suppose les autorisations administratives et le respect du r glement du cimeti re. Le client garantit disposer des droits sur la concession et fournit les justificatifs.

L’entreprise ex cute la commande   la date ou dans le d lai convenu avec le client, port  sur le bon de commande (art. L. 111-1, 3  et L. 216-1 du code de la consommation). Ce d lai est suspendu pendant la seule dur e des conditions climatiques d favorables (gel, s cheresse, pluies abondantes) rendant l’ex cution techniquement impossible sans risque d’endommagement irr m diable de l’ouvrage, ainsi que pendant l’attente des autorisations administratives ; l’entreprise informe alors le client de la cause, de la dur e pr visible de la suspension et de la nouvelle date d’ex cution. Cette suspension ne prive le client d’aucun des droits qu’il tient de l’article L. 216-6 du code de la consommation.

Pass  la date convenue, le client peut r soudre le contrat par lettre recommand e avec avis de r ception ou par  crit sur un autre support durable, apr s avoir enjoint l’entreprise, selon les m mes modalit s, d’ex cuter dans un d lai suppl mentaire raisonnable rest  infructueux (art. L. 216-6 c. consom.). Le contrat est r solu   r ception de cet  crit, sauf ex cution entre-temps ; les sommes vers es sont rembours es sous 14 jours.

19. Travaux de cimeti re, caveaux et suj tions non pr visibles

Les travaux de cimeti re (ouverture et fermeture de caveau, creusement, exhumation, r duction, d pose et repose de monument) sont chiffr s au vu des constatations disponibles   la date du devis et des informations communiqu es par le client sur la concession et la s pulture : nature de celle-ci (pleine terre ou caveau), dimensions, nombre de places disponibles et  tat apparent. Le client remet le titre de concession et l’entreprise proc de aux v rifications qu’il peut op rer aupr s de la commune ; ces  l ments sont port s au devis.

Caveaux –  tanch it . Un caveau est un ouvrage destin    prot ger les cercueils et les urnes de l’ crasement par la terre ; il n’a pas pour fonction d’emp cher la pr sence d’eau. L’ tanch it  n’est pas une caract ristique de principe : elle constitue une prestation distincte, qui doit  tre express ment demand e par le client et figurer,   ce titre, au devis et au bon de commande.   d faut d’une telle mention, le caveau est fourni non  tanche et son prix est  tabli en cons quence. M me lorsqu’un caveau dit  tanche est command , l’entreprise ne garantit pas l’absence de toute eau   l’int rieur de l’ouvrage.

Caveaux – pr sence d’eau. Le client est express ment inform , avant la commande, que la pr sence d’eau dans un caveau ne peut  tre  vit e : elle r sulte notamment de la condensation, de la d composition des corps, de la circulation des eaux souterraines et du ruissellement des eaux de surface, ainsi que de la nature du sous-sol du cimeti re et de l’emplacement conc d , dont le choix rel ve de la commune. L’entreprise ex cute les travaux selon les r gles de l’art, en les adaptant aux caract ristiques du terrain lorsqu’elles sont connues ou d celables, et met en  uvre les dispositions constructives appropri es. Un pompage  ventuel permet de proc der   l’inhumation mais ne pr vient pas de nouvelles venues d’eau. Ces pr cisions sont donn es   titre d’information, sans pr judice des garanties l gales et des garanties de la construction.

Lorsque la nature ou l’ tat r el de la s pulture diff re de ce qui a  t  d clar  ou constat , ou en cas de d couverte, en cours d’ex cution, de contraintes non apparentes ou non pr visibles (sous-sol,  tat du caveau ou du monument, ouvrages non d clar s, b chage), l’entreprise informe le client sans d lai et lui soumet un devis suppl mentaire ou un avenant,   accepter par  crit avant ex cution. Par exception, les travaux strictement n cessaires   la s curit ,   la conservation des biens ou impos s par une injonction administrative peuvent  tre ex c t s sans accord pr alable, le client en  tant inform  sans d lai ; ils sont factur s au co t r el, sur justificatifs.   d faut d’accord, chaque partie peut mettre fin au contrat pour la partie non ex c t e ; seules les prestations r alis es et les frais engag s demeurent dus.

20. R ception et transfert des risques

La r ception est l’acte par lequel le client d clare accepter l’ouvrage, avec ou sans r serve ; elle est prononc e contradictoirement et constat e par  crit (art. 1792-6 du code civil).   d faut d’ crit, elle peut r sulter de la volont  non  quivoque du client d’accepter l’ouvrage, notamment du paiement int gral des travaux ou de la prise de possession de la s pulture. La r ception fait courir les garanties de parfait ach vement, biennale et d cennale. Jusqu’  la r ception, l’ouvrage demeure aux risques de l’entreprise ; le risque de perte ou d’endommagement est ensuite transf r  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. 3  civ., 17 d cembre 2003). L’entreprise en r pond, pendant 10 ans   compter de la r ception, des vices ou dommages qui en compromettent la solidit  ou le rendent impropre   sa destination, sauf cause  trang re. La seule fourniture ou pose d’un monument, hors construction d’un caveau, rel ve du contrat d’entreprise et du droit commun, sauf si le d sordre affecte la solidit  ou la destination du caveau r alis  dans la m me op ration. L’attestation d’assurance d cennale, conforme au mod le r glementaire et mentionnant les coordonn es de l’assureur ainsi que la couverture g ographique du contrat, est jointe aux devis et aux factures portant sur des travaux soumis   l’assurance obligatoire (art. L. 243-2 du code des assurances). Pour les autres fournitures et prestations, elle est communiqu e sur simple demande. Le client, ma tre de l’ouvrage, est invit    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 apr s la r ception, tout  l ment d’ quipement dissociable d faillant. La garantie de parfait ach vement couvre, pendant 1 an, les d sordres signal s par r serves au proc s-verbal ou par  crit post rieur ; elle ne couvre pas les effets de l’usure normale.

22. Mise en garde relative aux mat riaux

Mat riaux naturels. Les  chantillons et monuments d’exposition d finissent la provenance et la tonalit  g n rale du mat riau, sans identit  totale de couleur, de cristallisation ou de veinage avec celui mis en  uvre. Des caract ristiques propres   la roche (veines cristallines, trous de vers, g odes, flammes, oxyde de fer, pyrite, micas, t ches dites « crapauds » de 3 cm au maximum) peuvent  tre pr sentes ; les marbres sont travaill s selon les r gles de l’art.

Mat riaux artificiels, effets du temps, entretien. Le brillant des mat riaux artificiels d pend de leur entretien. Les mat riaux naturels  voluent avec le temps et les conditions atmosph riques : alt ration du poli,  clatements dus au gel, alt ration de la dorure, rouille. Il est recommand  de confier l’entretien   un professionnel du granit.

Ces ph nom nes r sultent de la nature des mat riaux, de leur exposition aux conditions atmosph riques ou de leur entretien : ils ne constituent pas, en eux-m mes, un d faut de conformit  ni un vice cach . Il en va ainsi de l’ volution du poli, des  clatements dus au gel, de l’alt ration de la dorure, de la rouille, du salp tre, des taches dues aux attributs d coratifs, des rayures dues   des produits d’entretien impropres, des travaux sur inter-tombes tol r s par la commune et des affaissements sur concession en pleine terre imputables   l’exploitation ant rieure du sous-sol, lorsque cette circonstance n’ tait ni connue ni d celable lors du devis.

Elles sont donn es sans pr judice des garanties appel es aux articles 7 et 21, l’entreprise demeurant responsable de tout d faut imputable   un manquement aux r gles de l’art ou   ses obligations contractuelles.

23. Acompte

Le paiement des prestations de marbrerie fun raire est exigible   hauteur de 50 %   l’acceptation de la commande, le solde   la livraison des travaux.

TITRE IV – CONTRATS OBS QUES (PR VOYANCE FUN RAIRE)

24. Distribution des contrats obs ques

Les contrats obs ques propos s par l’entreprise sont des contrats d’assurance sur la vie dont les prestations sont affect es au r glement de frais d’obs ques. Ils sont distribu s par UDIFE ASSURANCES – ASSISTANCE FUN RAIRE, SAS au capital de 40 000  , RCS Saint-Malo 432 972 495, ZA de Beaus jour, 22490 Pleslin-Trigavou, courtier immatricul    l’ORIAS sous le n  07 027 964 (www.orias.fr).

L’entreprise intervient   ce titre en qualit  de mandataire d’interm diaire d’assurance, sous le num ro ORIAS figurant en pied de page du pr sent document (www.orias.fr), et est soumise, comme le courtier, au contr le de l’Autorit  de contr le prudentiel et de r solution, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. Avant toute souscription, l’entreprise informe le client de l’existence  ventuelle de liens financiers, directs ou indirects, entre elle-m me, la soci t  qui la contr le ou le courtier, et une entreprise d’assurance, ainsi que de toute participation atteignant 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 et aux mentions l gales du site internet. La r mun ration de l’entreprise au titre de la distribution consiste en une commission incluse dans la prime (art. L. 521-2 du code des assurances).

L’entreprise recueille les exigences et les besoins du client, lui remet le document d’information normalis  et les conditions g n rales de l’assureur, et lui pr cise les raisons qui motivent le conseil d livr . Le nom des entreprises d’assurance avec lesquelles le courtier travaille est communiqu  sur demande et figure aux mentions l gales du site.

25. Contenu, ex cution et modification du contrat obs ques

Lorsque le contrat pr voit des prestations d’obs ques   l’avance, leur contenu d taill  et personnalis  est d fini et annex  au contrat sous la forme d’un devis ;   d faut, la clause est r put e non  crite (art. L. 2223-34-1 du CGCT). Le souscripteur peut   tout moment en demander la modification, laquelle donne lieu   un nouveau devis.

Le contrat pr cise les conditions d’affectation des b n fices 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 enregistr  au fichier national des contrats obs ques (art. L. 2223-34-2 du CGCT).

Au d c s, les prestations convenues sont ex c t es au tarif en vigueur au jour de l’ex cution, pour des prestations analogues ou  quivalentes   celles du devis annex . Le capital garanti est imput  sur le montant des obs ques sur justificatifs et apr s accord  crit de l’assureur ; le solde  ventuel reste   la charge de la personne ayant qualit  pour pourvoir aux fun raill s et l’exc dent est vers  au b n ficiaire d sign . Le client demeure libre de confier l’organisation des obs ques   l’op rateur de son choix.

26. Renonciation au contrat obs ques

Toute personne physique ayant sign  une proposition ou un contrat d’assurance sur la vie dispose de trente jours calendaires r volus,   compter du moment o  elle est inform e que le contrat est conclu, pour y renoncer par lettre recommand e ou envoi recommand   lectronique avec avis de r ception (art. L. 132-5-1 du code des assurances). La renonciation entra ne la restitution de l’int gralit  des sommes vers es sous trente jours. Ce droit est distinct du droit de r tractation de l’article 6, qui ne s’applique pas aux contrats d’assurance.

27. R clamation et m diation en mati re d’assurance

Toute r clamation relative   un contrat obs ques peut  tre adress e   l’entreprise, aux coordonn es figurant en pied de page, ou au service r clamation du courtier : UDIFE ASSURANCES, ZA de Beaus jour, 22490 Pleslin-Trigavou. Il en est accus  r ception sous dix jours et une r ponse est apport e sous deux mois.

  d faut de r ponse ou en cas de r ponse insatisfaisante, et si aucune action judiciaire n’a  t  engag e, le client peut saisir gratuitement le m diateur comp tent en assurance :

La M diation de l’Assurance – TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09 – www.mediation-assurance.org. Le m diateur rend son avis dans les trois mois du dossier complet ; cet avis ne lie pas les parties.

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).

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). Cette notice est distincte de la notice d'information funéraire prévue à l'article R. 2223-24-1 du CGCT, dont le modèle réglementaire ne peut comporter aucun élément d'identification de l'entreprise.

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 ; coordonnées bancaires ; et, lorsque la réglementation l'exige, un justificatif d'état civil et de domicile. 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 ni décision automatisée n'est mise 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 prestataires (marbriers, thanatopracteurs, transporteurs, imprimeurs, prestataires informatiques), aux administrations et autorités concernées, 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. Seuls les prestataires agissant sur instruction de l'entreprise et pour son compte ont la qualité de sous-traitant et sont liés par un contrat conforme à l'article 28 du RGPD. Les administrations, autorités, gestionnaires de crématoriums et de cimetières, officiants, notaires et organismes d'assurance traitent les données pour leurs propres finalités et en qualité de responsables de traitement autonomes. 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, les données d'un contrat obsèques pendant la durée du contrat puis les délais de prescription applicables en assurance. Les déclarations préalables et pièces justificatives des opérations funéraires sont conservées cinq ans (art. R. 2223-55-1 du CGCT) ; les autres justificatifs d'identité et de domicile ne le sont que le temps nécessaire aux formalités. Les données publiées en ligne 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 et aux 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, et 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. Lorsqu'un délégué à la protection des données a été désigné, ses coordonnées figurent en pied de page ou aux mentions légales du site internet. 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, ses héritiers pouvant exercer les droits prévus par ces textes dans la mesure nécessaire au règlement de la succession.

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, au plus tard lors de la première communication.

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.

Document	Formalité
Conditions générales de vente, articles 1 à 27	Paraphe en pied de page
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
Annexe 2, formulaire de rétractation	À conserver ; à compléter et renvoyer uniquement en cas de rétractation
Annexe 3, notice données personnelles	Remise au client, sans signature
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, et en accepter les termes.

Fait à, le – Signature du client, précédée de la mention manuscrite « Lu et approuvé » :



UN CONSOMMATEUR A UN LITIGE AVEC UN COMMERÇANT

MEMBRE D'UN RÉSEAU COOPÉRATIF ET ASSOCIÉ

adhérant au service de Médiation du Commerce Coopératif et Associé.

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

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



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

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

OU EN ADRESSANT SA RÉCLAMATION PAR COURRIER

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

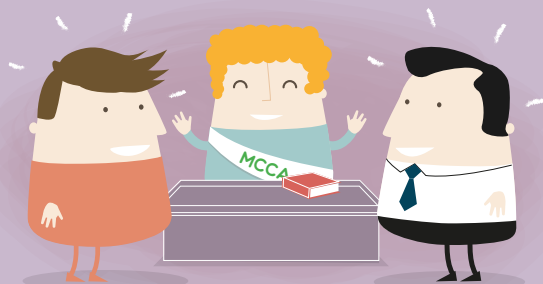
**LE MÉDIATEUR DU COMMERCE
COOPÉRATIF ET ASSOCIÉ
JUGERA DE
LA RECEVABILITÉ DU DOSSIER
SELON DES CRITÈRES OBJECTIFS**



DOSSIER IRRECEVABLE

**DOSSIER RECEVABLE
MAIS PROCÉDURE REFUSÉE
PAR LE COMMERÇANT**

**DOSSIER RECEVABLE
ACCEPTÉ
PAR LES DEUX PARTIES**



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



Formulaire de saisine du Médiateur du Commerce Coopératif et Associé

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



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

Date du recours au médiateur :

// VOS DEMARCHES PREALABLES

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

// LES COORDONNEES DES PARTIES A LA MEDIATION

Coordonnées du demandeur (client/représentant)

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

Coordonnées du point de vente concerné :

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

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

// LE THEME DE VOTRE DEMANDE

Votre litige concerne :

Qualité ☐

Livraison ☐

Conditions promotionnelles ☐

Prestations contractuelles non fournies ☐

Conformité ☐

Autre [préciser] :

Paieement ☐

// LES RAISONS DE VOTRE DEMARCHE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

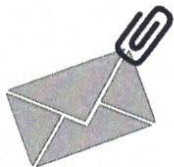
.....

.....

.....

.....

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



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

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

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

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

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

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

SEREVA
58 Rue du General de Gaulle
78300 POISSY

Numéro de RCS (le cas échéant) : VERSAILLES 998971048

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

Sous le numéro d'immatriculation 26011291

En qualité de :

- Mandataire d'intermédiaire d'assurance (MIA) depuis le 25/09/2026 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 25/09/2026

Jérôme SPERONI



Secrétaire général