

POMPES FUNEBRES SEINE ET LOING

CONDITIONS GENERALES DE VENTE PRESTATIONS FUNERAIRES

1. GENERALITES

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les ventes et prestations réalisées par les POMPES FUNEBRES SEINE ET LOING, sous concession de licence de marque Philae Services Funéraires », SASU, au capital de 5000€, inscrite au R.C.S. de Melun sous le numéro 934 277 419 00016, dont le siège social est situé 84 avenue de Fontainebleau 77250 MORET LOING ET ORVANNE, et dont le numéro d'habilitation est 24-77-0302 (ci-après « **Société** ») à toute personne physique qui sollicite la Société, à titre non professionnel (ci-après le « **Client** ») et portant sur les prestations funéraires suivantes : (ci-après : « **Prestations** ») :

- **Toutes opérations industrielles et commerciales se rapportant à l'exploitation d'une agence de pompes funèbres, marbrerie, à tous travaux de terrassement mécaniques ou manuels, à la construction de caveau en béton ou maçonnerie, à la réparation, à l'entretien, au sablage et au nettoyage de monuments, à la taille de pierre, à la gravure sur tous matériaux, à tous les enduits à l'achat et à la vente de tous les accessoires funéraires, fleurs naturelles ou artificielles, ainsi qu'à toutes activités relevant du service des pompes funèbres, à savoir : les opérations d'inhumation, d'exhumation, l'organisation de funérailles et la fourniture de cercueils aux familles, mises en bières, transferts de corps et toutes activités funéraires qui peuvent être assurées en complément de ses activités.**

Les Conditions Générales de Vente (ci-après « **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** ») sont adressées ou remises au Client avant la signature du devis et toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des CGV.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

La version applicable des CGV est celle en vigueur au jour de la signature du bon de commande.

Le tarif des Prestations font partie intégrante des Conditions Générales de Vente.

2. COMMANDES

La Société s'engage à informer et conseiller le Client dans le plus strict respect conformément à l'arrêté du 23 août 2010 portant définition du modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires, les commandes sont précédées d'un devis gratuit, écrit, daté, et faisant apparaître le prix TTC de chaque Prestation ainsi que le montant total du devis TTC en euros.

Le devis fait également apparaître les prestations obligatoires et non obligatoires (voir décret).

En cas d'acceptation, le présent devis doit mener à la signature d'un bon de commande permettant la réalisation des obsèques dans les délais réglementaires prévus aux [articles R. 2213-33 et R. 2213-35 du code général des collectivités territoriales](#) (CGCT).

POMPES FUNEBRES SEINE ET LOING

En application de l'article R. 2223-29 du CGCT, en fonction des circonstances, des modalités de transport et des causes de décès, les soins de conservation, la housse mortuaire et le cercueil hermétique muni d'un filtre épurateur peuvent devenir obligatoires. D'autres prestations, bien que non obligatoires, peuvent être rendues nécessaires selon les circonstances du décès et les choix opérés par les familles. Le devis est établi par écrit sur la base des demandes et des choix effectués par le Client.

Par [arrêté du 11 février 2025 modifiant l'arrêté du 23 août 2010 portant définition du modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires](#), les ministres de l'économie et des finances et des collectivités territoriales ont créé un nouveau modèle de devis réglementaire auquel les opérateurs funéraires devront se conformer à partir du 1^{er} juillet 2025.

Le devis est valable 1 mois à compter de sa date d'établissement, sauf en cas de prolongation par écrit.

Le devis distingue également les Prestations réalisées par la Société et les Prestations réalisées par des tiers.

Lorsque le Client a décidé d'accepter tout ou partie du devis, la Société émettra un bon de commande reprenant l'ensemble des Prestations retenues par le Client. Aucun bon de commande ne sera émis sans devis préalable. La commande de Prestations résulte de l'acceptation par le Client de ce bon de commande écrit dont un exemplaire lui est remis.

La signature du bon de commande par le Client manifeste par conséquent sa pleine acceptation du contenu de la commande et des présentes Conditions Générales de Vente.

3. MODIFICATION DE LA COMMANDE

Toute commande est en principe ferme. Toute modification de commande souhaitée par le Client avant l'exécution de la Commande doit être sollicitée par écrit et ne peut être prise en considération qu'après l'acceptation écrite de la Société. Un nouveau bon de commande sera émis si la modification souhaitée impacte le prix de la commande.

4. PRIX

Les prix des Prestations s'entendent en euros et toutes taxes comprises avec le taux de TVA applicable (sans escompte ni rabais).

Les prix applicables sont ceux du tarif en vigueur au jour de la commande.

5. CONDITIONS DE PAIEMENT

Les Prestations seront payées (i) par un acompte de 50% au moment de l'acceptation de la commande et (ii) les 50% restant à la fin de la prestation.

Pour les commandes personnalisées, la totalité du devis sera demandé.

La Société peut, à la demande du Client, se charger d'obtenir un règlement partiel ou total de la facture par prélèvement sur les comptes financiers du défunt dans les limites admises par la réglementation en vigueur.

POMPES FUNEBRES SEINE ET LOING

6. DELAI D'EXECUTION DES PRESTATIONS

La Société exécutera les Prestations dans le délai indiqué sur le devis à compter de la réception du bon de commande accepté et signé.

La Société fera ses meilleurs efforts pour que soient respectés au mieux les horaires fixées pour les différents phases des obsèques.

7. TIERS INTERVENANT

Le devis distingue, pour répondre aux exigences légales, les Prestations réalisées par la Société et celles réalisées par des tiers.

Le Client peut désigner les entreprises qu'il entend voir intervenir.

Dans cette hypothèse, ce seront les conditions générales du tiers qui seront applicables aux produits ou prestations concernées. En outre le devis précisera les noms de ces tiers intervenants ainsi que le prix des prestations et fournitures assurées par ces derniers pour le montant net facturé.

Dans l'hypothèse où le Client confie à la Société le soin de choisir les tiers intervenants, le devis émis par la Société précisera les noms de ces tiers intervenants ainsi que le prix des prestations assurées par ces derniers et, le cas échéant, le montant des honoraires correspondant à la représentation du Client auprès de ces tiers intervenants, ainsi que le prix net facturé TTC.

Le devis fera également apparaître le montant des honoraires correspondant, intervenant par intervenant, à la représentation du Client auprès des diverses administrations, organismes culturels ou autres organismes, ainsi que les sommes demandées par ces organismes, qu'il s'agisse de taxes ou de redevance ou de prix, et qui seront avancées par la Société. Le montant total de l'ensemble des honoraires perçus est mentionné sur le devis.

En tout état de cause, la Société ne peut être responsable de l'intervention de ces tiers et de la bonne exécution ou des délais d'exécution des interventions qui leur incombent, sauf au Client d'apporter la preuve que les retards, erreurs ou fautes seraient en tout ou partie imputable à la Société.

8. DEFUNT

Le Client s'engage à prélever tous les objets personnels du défunt le plus tôt possible à compter du décès avant toute intervention du personnel de la Société qui se décharge de toute responsabilité en cas de non-respect de cette obligation par le Client.

La Société ne peut être tenue responsable des effets personnels et en particulier des bijoux qui n'auraient pas été retirés du défunt avant toute intervention de son personnel.

Le Client remet à la Société dans les meilleurs délais la tenue qu'il souhaite voir porter par le défunt à l'occasion de ses funérailles.

Le Client s'engage à informer la Société si le défunt était porteur d'une prothèse ou d'un appareil fonctionnant au moyen d'une pile et si la prothèse/appareil a été retirée par un médecin ou un

POMPES FUNEBRES SEINE ET LOING

thanatopracteur. A défaut, le Client autorisera par écrit la Société à procéder à l'extraction de la prothèse/appareil.

9. GARANTIE – RESPONSABILITE

La Société apporte à la vente des biens qu'elle réalise dans le cadre des Prestations commandés les garanties légales applicables.

La responsabilité de la Société ne peut être engagée pour non-exécution de ses obligations en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Conformément à la loi, il est rappelé ci-dessous les dispositions relatives aux garanties légales applicables aux biens vendus :

Garantie légale de conformité

Article L217-3 du Code de la consommation

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Article L 217-4 du Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

- 1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;
- 2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
- 3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;
- 4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L 217-5 du Code de la consommation

I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

- 1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;
- 2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;
- 3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;
- 4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;
- 5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;
- 6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité,

POMPES FUNEBRES SEINE ET LOING

de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Article L217-8 du Code de la consommation

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts

Article L 217-12 du Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Garantie légale contre les vices cachés :

Article 1641 du Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1642 code civil

Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

Article 1644 code civil

Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1645 du Code civil

Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur

Article 1646 du Code civil

Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

Article 1648 alinéa 1 du Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

POMPES FUNEBRES SEINE ET LOING

10. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La Société pourra être amenée à collecter et traiter, en qualité de responsable du traitement, les catégories suivantes de données personnelles concernant le Client :

- Données d'identification (ex : nom, prénom, etc.).
- Données de contact (ex : numéro de téléphone, adresse email, etc.)
- Toutes données liées au défunt.

Le traitement de ces données personnelles sera mis en œuvre par la Société pour les finalités et sur les bases légales suivantes :

Finalités	Bases légales
Etablissement et communication de devis	Mesures précontractuelles.
Conclusion et exécution du contrat entre la Société et le Client (incluant notamment, mais sans limitation : établissement des bons de commande, fourniture des Prestations, facturation, etc.).	Exécution contractuelle.
Gestion des relations avec les tiers fournissant des services funéraires annexes ainsi qu'avec les administrations, organismes culturels ou autres organismes pour les besoins de l'accomplissement des obsèques.	Exécution contractuelle.
Gestion des relations avec les organismes d'assurance en charge des éventuels contrats obsèques conclus par le défunt.	Exécution contractuelle.
Gestion du recouvrement et du contentieux.	Intérêt légitime de la Société à assurer la défense de ses intérêts et droits.

Dans le cadre de l'accomplissement des finalités ci-dessus, les données personnelles concernant les Clients pourront être partagées avec les destinataires suivants :

- Des sous-traitants de la Société agissant pour son compte conformément à ses instructions.
- Des administrations, organismes culturels ou autres organismes.
- Des tiers fournissant des services funéraires annexes.
- Des organismes d'assurances en charge des éventuels contrats obsèques conclus par le défunt.

Les données personnelles seront conservées pendant 12 mois, pouvant être augmentée des durées de prescription applicables.

Les personnes concernées ont un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de leurs données, ainsi que le droit de s'opposer et de demander la limitation du traitement de leurs données personnelles. Ces droits peuvent être exercés par l'envoi d'un e-mail à l'adresse suivante : a.briault@philaeservicesfuneraires.fr ou par voie postale au 84 avenue de Fontainebleau 77250 MORET LOING ET ORVANNE.

11. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

POMPES FUNEBRES SEINE ET LOING

Les CGV sont régies par la loi française. Avant toute action contentieuse les parties chercheront de bonne foi à régler à l'amiable leurs différends.

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'ANM CONSO soit par courrier en écrivant au 2 rue de Colmar 94300 Vincennes (en précisant obligatoirement votre numéro de téléphone et votre adresse mail) soit par sur notre site en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante <https://www.anm-conso.com>.

Pour plus d'informations, veuillez nous contacter par téléphone 01 58 64 00 05, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 »

POMPES FUNEBRES SEINE ET LOING