Devis N° 3881555-1
Etabli le 23 Février 2023
Par Claire ADDES

LES CONDITIONS GENERALES DE VENTE
FOURNITURES ET PRESTATIONS DE POMPES FUNEBRES

1. COMMANDE

Les conditions de vente de la société sont notamment soumises aux dispositions des articles R2223-24 à R2223-30 du code général des collectivités territoriales et de l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires.

Un devis écrit, gratuit, détaillé et chiffré sera remis au client en faisant apparaître, pour chaque prestation ou fourniture, la nature et le prix TTC ainsi que le montant total du devis TTC.

Lorsque le devis sera accepté par le client, un bon de commande (ci-après la « Commande ») sera établi reprenant le détail chiffré des prestations ou fournitures ainsi que le montant total de celles-ci.

Aucun commencement d'exécution ne pourra être exigé avant l'acceptation du devis et la signature de la Commande correspondant.

En cas de Commande téléphonique émanant d'un professionnel habilité, agissant pour le compte du client ou du client lui-même s'il est domicilié à distance ou dans l'impossibilité momentanée de se déplacer, l'acceptation du devis et la signature de la Commande avant la mise en œuvre de celle-ci restent, sauf circonstances exceptionnelles ou cas de force majeure, indispensables à la régularisation du dossier.

Toute Commande implique de la part du client l'acceptation des conditions générales de vente ci-dessous sauf condition particulière contraire et écrite. La vente est réputée parfaite et définitive lors de l'échange des consentements à la Commande.

Les tarifs figurant sur les devis sont valables durant trois mois à partir de la date à laquelle le devis a été établi.

Les devis peuvent parfois, même à l'insu de la société, être utilisés par des compagnies d'assurances ou autres organismes comme supports de contrats de prévoyance funéraire ou d'assurances obsèques. La société précise que si un tel devis est présenté pour exécution plus de trois (3) mois après la date à laquelle il a été établi, le tarif appliqué sera celui en cours à la date de l'exécution de la Commande pour des produits ou prestations analogues ou équivalents à ceux figurant au devis.

Lorsqu'un complément de Commande est demandé verbalement par le client avant ou le jour des obsèques, sans que la société ait pu régulariser le devis et la Commande en cours dans les termes de l'arrêté des prix du 11 janvier 1999 (art. 5 - 3 ème alinéa), ledit complément sera assimilé à une nouvelle Commande dont le montant ne doit pas entraîner une augmentation substantielle de la Commande d'origine.

Ce complément fera l'objet d'une facture distincte et complémentaire de celle issue de la Commande d'origine.

Pour les fournitures ou prestations prévisibles lors de l'élaboration du devis mais non chiffrables exactement en raison de la nature de l'opération (ex. exhumation : fourniture d'un ou plusieurs reliquaires), en accord avec le client, la société portera sur le devis/Commande un montant prévisionnel des fournitures et/ou prestations qui ne pourraient être exactement déterminées. Ce montant sera ajusté en plus ou en moins lors de la facturation définitive.

2. EXECUTION PAR LA SOCIETE

a. Les horaires :

La société prendra toutes dispositions pour que soient respectés au mieux les horaires fixés pour les différentes phases des obsèques.

L'attention du client est toutefois attirée sur le fait que les horaires sont donnés à titre indicatif dans la mesure où le respect des horaires prévus est lié à de nombreuses contraintes extérieures (conditions atmosphériques, conditions de la circulation automobile, intervention des tiers participants aux convois, commissaires de police, etc.).

En cas de retard significatif présumé, quelle qu'en soit la cause, le client sera prévenu par tout moyen à notre disposition.

b. Le cercueil :

Les cercueils proposés au choix du client comporteront obligatoirement au moins quatre poignées.

L'attention est attirée sur le fait que l'état des cercueils est susceptible de subir des modifications liées notamment à l'état du sous-sol du cimetière tant pour les inhumations en pleine terre que celles réalisées en caveau et aucune garantie ne saurait être donnée sur les altérations possibles du cercueil inhumé.

c. Le transport sans cercueil et la mise en bière :

La société n'est pas responsable des bijoux ou de tous objets qui ne seraient pas retirés préalablement à tout transport de

corps d'un défunt ou toute mise en bière du défunt.

d. La chambre funéraire :

Lorsque la Commande des obsèques est passée par le client dans des locaux attenant à une chambre funéraire et que le corps du défunt a été admis dans cet établissement sur demande d'un tiers (directeur d'un établissement de santé, police, gendarmerie, etc.) la Commande ne peut être enregistrée que lorsque le client a attesté par écrit qu'il a eu connaissance de la liste des entreprises de pompes funèbres habilités établie par la Préfecture.

e. La crémation :

A l'occasion d'une crémation, la société ne sera aucunement responsable des dommages pouvant être causés au cas où n'auraient pas, le cas échéant, été retirés avant l'opération les stimulateurs cardiaques, prothèses renfermant des radios éléments artificiels ou tous appareils fonctionnant au moyen de piles éventuellement portés par le défunt.
Ces appareils peuvent en effet causer des dommages aux installations techniques.

f. Les travaux de cimetière :

La Commande d'obsèques implique la réalisation de travaux à effectuer dans le cimetière en cas d'inhumation, et portant suivant accord du client sur :
- le creusement et le comblement de la tombe, ou
- le creusement et la fourniture d'un caveau ; le cas échéant, la pose de la semelle si le règlement du cimetière l'impose, ou
- le démontage et le remontage d'un monument, ou
- l'ouverture et la fermeture d'un caveau.

En outre, le client aura la faculté de commander, le cas échéant, une identification de la sépulture notamment une gravure additionnelle, ou des travaux de remise en état d'un monument abîmé.

g. Le nettoyage et fleurissement de sépulture :

Les prestations de nettoyage et de fleurissement de sépulture, sauf accord spécifique dans la Commande, s'entendent dans les limites suivantes :

- La concession doit être située dans un cimetière en France Métropolitaine, Corse non comprise
- La concession sur laquelle repose la sépulture doit être de type standard à savoir au maximum 1m de large, 2m de long et 1m de haut.
- Le nettoyage de la sépulture comprend 10 ornements maximum, les ornements étant définis comme tout objet fixé ou posé sur la sépulture tel que des décorations en bronze ou en céramique.
- La localisation de la sépulture dans le cimetière doit avoir été préalablement fournie par le confrère.

La société réalisera les prestations suivant la périodicité prévue dans la Commande et/ou suivant les dates spécifiques précisées dans celle-ci. Les prestations ne seront pas renouvelables pour une année supplémentaire sauf accord écrit et préalable de la société.

h. Réception des travaux de cimetière :

Après complète exécution des travaux, il sera procédé à leur réception soit expresse par la signature d'un procès-verbal sans réserve visé par le client, soit tacite et sans réserve dès lors que les circonstances permettent de caractériser l'acceptation non équivoque du client et ce notamment par :
- le paiement intégral des prestations ;
- la prise de possession de l'ouvrage.

La date de réception expresse ou tacite constitue le point de départ des garanties légales, notamment de parfait achèvement, biennale et décennale, Aucune garantie ne sera accordée en cas de vice apparent lors de la réception.

i. Destination des ouvrages et biens vendus - Garanties et limites de garanties :

- sur les travaux

La société garantit la solidité des caveaux qu'elle commercialise et propose des caveaux étanches et non étanches.
Si pour le client :
- la condition déterminante de son consentement est la solidité de l'ouvrage, il peut choisir un ouvrage non étanche ;
- la condition déterminante de son consentement est, en plus de la solidité, l'étanchéité de l'ouvrage, il doit choisir un caveau étanche.

L'attention du client est attirée sur le fait que lorsqu'il n'est pas spécifiquement indiqué que les équipements vendus sont étanches, ils sont dès lors non étanches.

En cas de choix d'un équipement non étanche, le client reconnaît :
- qu'il a été informé du caractère non étanche de l'équipement qu'il a choisi ;
- qu'il a pour des raisons notamment économiques, souhaité un équipement non étanche, mais seulement durable ;
- qu'il a renoncé à son droit d'exiger ladite étanchéité et à celui d'exercer tout recours ayant pour fondement cette non-étanchéité.

Pour les équipements étanches et non étanches, aucune garantie ne sera accordée en cas de dommage occasionné par la force majeure ou le fait d'un tiers.
En outre, sont exclus de la garantie :
- les taches ou auréoles et les rayures provoquées par les attributs décoratifs ou par des produits d'entretien inadaptés ;
- les vieillissements normaux liés notamment aux conditions atmosphériques ;
- les désordres de toute nature pouvant résulter de la mise en œuvre du règlement du cimetière, du non-respect par les services municipaux ou par tout tiers des normes applicables au cimetière concerné, de la nature du sous-sol.

- sur les matériaux

La société assure la garantie du vice caché des matériaux, reconnu comme tel, dans les conditions de droit commun.
Concernant les matériaux naturels mis en œuvre, la garantie est limitée comme suit
- les échantillons définissent la tonalité générale, mais n'impliquent pas l'identité parfaite dans les couleurs et les veinages ;
- les veines cristallines, les agglomérats de micas font partie des caractéristiques propres aux matériaux naturels. A ce titre, ils ne peuvent donner lieu à la résiliation du marché, au refus de la marchandise, ou à une réduction de prix ;
- les matériaux artificiels et attributs décoratifs, étant notamment tributaires de la façon dont ils sont entretenus, sont exclus de la garantie ;
- le vieillissement naturel des matériaux suppose avec le temps une modification de l'aspect (diminution du brillant, transformation de la couleur, altération des surfaces ...) pour lequel aucune garantie ne saurait s'appliquer.

Le client dispose d'une garantie légale de conformité (articles L217-4 et suivants du code de la consommation). Il peut en user pendant deux (2) ans à compter de la délivrance du bien. Au titre de cette garantie, le client peut obtenir soit la réparation soit le remplacement du bien dans la limite de la règlementation.
Le client dispose aussi de garantie légale des vices cachés (articles 1641 et suivants du code civil). Il peut en user pendant deux (2) ans à compter de la découverte du vice. Au titre de cette garantie, le client peut obtenir soit la résolution de la vente, soit la réduction du prix de vente

La société préconise à son client de contacter son assureur ou courtier pour souscrire une assurance dommage-ouvrage dès lors que les travaux s'entendent comme constituant un ouvrage au sens de l'article 1792 du code civil.

j. Service Formalités après Obsèques :

Cette prestation se compose d'un entretien téléphonique personnalisé durant lequel, en fonction des éléments fournis, les diverses démarches administratives sont identifiées et donnent lieu à l'établissement des courriers qui seront adressés au client afin qu'il puisse, après validation et signature, les envoyer aux différents organismes et administrations concernés.
Dans le cadre de cette prestation de service, la société ne saurait être tenue responsable des conséquences dommageables résultant de l'envoi des courriers préparés ou de l'absence de rédaction de lettre(s) , et pour lesquelles le client aurait omis de communiquer des éléments nécessaires à la prise en compte de la situation réelle et complète concernant le défunt.
Cette prestation comporte également une assistance téléphonique sur le dossier pendant une période de trois (3) mois.
Le coût de la communication téléphonique, inclus dans le prix du Service pour la France métropolitaine, est à la charge du client hors France métropolitaine.

3. EXECUTION PAR DES TIERS (Tiers obligatoires ou expressément désignés par le client)

L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers, soit obligatoires (administrations diverses, personnel communal pour les opérations d'inhumation ou de crémation), soit facultatifs (organisation d'une cérémonie religieuse, etc.).
Les frais afférents à ces interventions de tiers, dont le nom doit être mentionné, sont répercutés pour leur montant net

facturé, dans la rubrique « Frais avancés pour le compte de la Famille ». Lorsque le montant devant être facturé par un tiers (par ex. : nombre de corps à exhumer non connu, d'où l'impossibilité de chiffrer précisément les taxes municipales) ne peut être exactement déterminé lors de l'élaboration du devis et de la Commande, un montant prévisionnel pourra être prévu sur le devis/Commande, en accord avec le client.
Ce montant sera ajusté en plus ou en moins lors de la facturation définitive.
La société ne peut être tenue pour responsable des retards, erreurs ou fautes techniques commises dans l'exécution de leurs tâches par les tiers intervenant dans les obsèques, à titre obligatoire ou sur choix exprès du client, sauf à ce dernier à apporter la preuve que lesdits retards, erreurs ou fautes techniques seraient en tout ou partie imputables à une mauvaise transmission des ordres aux intéressés par les agents de la société.

4. EXECUTION PAR DES SOUS-TRAITANTS CHOISIS PAR LA SOCIETE

Sauf pour les tiers visés à l'article 3, la société se réserve le choix des moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations et fournitures qui lui sont commandées.

5. PROPRIETE IMMATERIELLE

Toute création, notamment tout équipement ou tout aménagement, même créée spécifiquement pour le client, qu'elle soit ou non déposée à titre de dessin et modèle, qu'elle soit ou non protégée par un droit de propriété intellectuelle, reste la propriété exclusive de la société ou des tiers avec lesquels la société aurait conclu des accords permettant la conclusion du contrat avec le client. Le client ne dispose ni du droit de les reproduire, ni du droit de les représenter, ni du droit de les diffuser ou plus généralement d'aucun droit de les exploiter, par quelque moyen que ce soit, sans l'autorisation préalable, expresse et écrite de la société.
Une transmission de droits d'auteur par la société au client, pour être valable, ne devra pas être générale mais devra au contraire impérativement respecter le formalisme du code de la propriété intellectuelle, et notamment de ses articles L.122-7 et L.131-1 et suivants, à savoir notamment que chacun des droits cédés devra faire l'objet d'une mention distincte dans l'acte de cession et que le domaine d'exploitation des droits cédés devra être délimité quant à son étendue et à sa destination, quant au lieu et quant à la durée.
A défaut d'obtention d'une telle transmission pour toute utilisation, quelle qu'elle soit, l'utilisateur serait auteur d'une contrefaçon et s'exposerait à des poursuites pénales.
Sauf stipulation expresse, préalable et écrite, il n'y a aucune exclusivité au profit du client, la société se réserve le droit de proposer les créations à tout autre cocontractant potentiel.

6. LES CONDITIONS DE PAIEMENT

Les frais d'obsèques sont payables à réception de facture avec paiement à la signature de la Commande d'un acompte d'un montant minimum égal au cumul (i) de 40% du total TTC des prestations courantes et complémentaires et (ii) du montant total des frais avancés pour le compte de la famille.
Par dérogation à l'alinéa précédent, si les frais d'obsèques sont payés en recourant à l'un des produits de financement proposés par l'un des organismes de financement avec lesquels la société a conclu un partenariat, le montant de cet acompte variera selon les conditions propres à chaque organisme et à chaque produit de financement.
En cas de prise en charge par un organisme mutualiste, financier ou d'assistance, la société se charge des formalités à accomplir pour obtenir le paiement direct des sommes disponibles auprès des organismes concernés, ainsi que de l'établissement des dossiers de prélèvement sur les comptes bancaires, postaux ou de Caisse d'Epargne du défunt, dans les limites admises par les règlements en vigueur, sous réserve de l'exactitude des renseignements fournis par le client.
Au cas où une somme quelconque resterait due, notamment dans l'hypothèse d'une facturation complémentaire s'ajoutant à la Commande d'origine, elle serait payable à réception de la facture.
Dans l'hypothèse d'une Commande de prestations de services ou fournitures de biens, passée auprès de la société par un autre opérateur funéraire habilité pour l'organisation des obsèques et mandaté à cet effet par le client, cet autre opérateur garantit la société que le mandant (la famille) sera notamment informé des tarifs et des conditions de règlements pratiqués par la société.
Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

7. INTERET DE RETARD

Tout retard de paiement donnera lieu, de plein droit, au versement par le client d'un intérêt de retard égal au taux d'intérêt légal, sans préjudice de tous autres droits de la société, au titre de la non-exécution des obligations du contrat. Le recouvrement de ces sommes sera effectué par le service contentieux.
Cette pénalité, calculée sur l'intégralité des sommes restant dues, court à compter de la date de première mise en demeure jusqu'au jour du paiement de la totalité des sommes.

8. ASSURANCES

La société est assurée pour les dommages susceptible d'être, occasionnés aux tiers par une Police Responsabilité civile n° 127110 56souscrite auprès de MMA (territorialité monde) et pour les dommages relevant de l'article 1792 du code civil par une Police Responsabilité Civile Décennale n° F15006J158000 souscrite auprès de SMA (territorialité France et DROM).
La société (Mandataire d'assurance) est assurée en Responsabilité Civile intermédiaire d'assurance auprès de MMA, via un contrat n°127128691 (territorialité France et Pays de l'EEE).

9. FORCE MAJEURE

La société ne sera pas tenue pour responsable, ou considérée comme ayant failli à ses obligations, pour tout retard ou inexécution de ses obligations, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est un cas de force majeure.
Un cas de force majeure ne peut donner lieu à indemnisation ni entraîner la résiliation du contrat.

10. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

OGF, Société Anonyme au capital de 40 904385€, inscrite au RCS de Paris sous le numéro 542 076 799, est le responsable du traitement des données collectées dans le cadre de la Commande.
Le client est informé que conformément à l'article 32 de la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée, les informations qu'il communique dans le cadre de la Commande de fournitures et/ou de prestations sont nécessaires pour l' organisation, la gestion, la facturation des obsèques et des prestations de marbrerie funéraire et les éventuelles autorisations supplémentaires données au devis et sont destinées aux membres de son personnel habilités, aux sous-traitants et aux tiers en vertu d'une disposition législative ou réglementaire.
Les données collectées sont indispensables pour la gestion du dossier. A défaut, la Commande ne peut être prise en compte.
Dans le cadre de l'activation de l'offre *Espace Hommage* les données hébergées sur le ou les sites internet de la société font l'objet de conditions d'utilisation incluses dans les mentions légales desdits sites. De même, les données relatives au défunt, au client et aux proches, cités dans un avis de décès commandé, seront diffusées notamment sur le site dédié aux avis de décès de la Société.
Conformément à la réglementation, le client bénéficie d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, de mise à jour, de portabilité et d'effacement des informations qui le concernent ou encore de limitation du traitement. En outre, le client peut également s'opposer, pour des motifs légitimes à ce que ses données fassent l'objet d'un traitement et à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.
Le client peut exercer ces droits en s'adressant au Délégué à la protection des données par courrier électronique à dpo.donneesperso@ogf.fr, ou par courrier postal à OGF, DPO, 31 rue de Cambrai 75946 PARIS cedex 19, en joignant la copie de son justificatif d'identité.
Le client bénéficie du droit de donner des directives sur le sort de ses données après son décès.
Les informations recueillies dans le cadre de la Commande seront conservées pendant une durée de dix ans.
Pour toute information complémentaire ou réclamation, le client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

11. RÉCLAMATION / MÉDIATION

a. Réclamation

En cas de difficultés liées à une Commande de fournitures ou de prestations de services, le client devra s'adresser au

Devis N° 3881555-1
Etabli le 23 Février 2023
Par Claire ADDES

Service Relation Client de la société par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante :

OGF
Service Relation Clients
31 rue de Cambrai
75946 Paris Cedex 19

A défaut de réponse, dans un délai de trois (3) mois, le client pourra saisir le médiateur dans les conditions décrites ci-dessous.

b. Médiation

Conformément aux dispositions L612-1 à L616-3 et R612-1 à R616-2 du code la consommation, en cas de litige, le Client peut recourir gratuitement au service de médiation assuré par le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires en vue de la résolution amiable dudit litige.

Le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires peut être saisi par :

- voie électronique via le formulaire prévu à cet effet sur le site internet suivant :
  https://mediateurconso-servicesfuneraires.fr
- par voie postale à l'adresse suivante :
  Le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires
  14, Rue des Fossés Saint-Marcel
  75005 PARIS

Il est rappelé au client que, conformément à l'article L612-2 du code de la consommation, l'une des conditions préalables à l' examen du litige par le médiateur est d'avoir tenté de résoudre préalablement le litige directement auprès du Service Relation Client d'OGF dans les conditions prévues ci-dessus.

Edition octobre 2022