

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de ventes sont établies par la Société PFCA, société anonyme à Directoire et Conseil de surveillance dont le siège est sis 345 le Vern 29200 Brest, au capital de 381122.54 Euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Brest sous le numéro 420297285. Habilitation Préfectorale n° 18-291-40/19-291-22. ORIAS n° 09050860 www.orias.fr Directeur de la publication : M. Salauan Philippe, Président du Directoire.

Hébergeur du site : Eskem studio

ARTICLE 1 : LA COMMANDE

Eu égard à la nature du service public proposé et à la qualité de l'intervenant, les présentes conditions générales sont soumises aux dispositions spécifiques résultant des articles R 2223-24 à R 2223-30 du Code Général des Collectivités territoriales, à de l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires et à l'arrêté du 23 août 2010 portant définition du modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires.

Un **devis** écrit, gratuit, daté et chiffré est présenté à la Clientèle en faisant apparaître, pour chaque prestation ou fourniture, la nature et le prix TTC ainsi que le montant total TTC du devis.

Lorsque le **devis** est accepté par la personne chargée de pourvoir aux obsèques, un bon de commande est établi en reprenant le détail chiffré des prestations ou fournitures ainsi que le montant total de celles-ci. Aucun commencement d'exécution ne peut être exigé avant l'acceptation du devis et la signature du **bon de commande** correspondant. En cas de commande téléphonique émanant d'un professionnel habilité, agissant pour le compte de la famille ou de la famille elle-même si elle est domiciliée 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.

Les **tarifs** figurant sur le devis ne sont valables que durant un mois à partir de la date à laquelle le devis est établi. Les devis peuvent parfois, à l'insu de la société PFCA, être utilisés par des compagnies d'assurances ou autre organisme comme supports de contrats obsèques ou d'assurance obsèques. Si le devis est présenté pour exécution plus d'un mois après la date à laquelle il a été établi, les tarifs pratiqués seront ceux de son tarif général à la date de l'exécution de la commande pour des produits ou prestations analogues ou équivalents à ceux figurant au devis.

ARTICLE 2 : COMPLEMENTS ET ANNULATION DE COMMANDES – DROIT DE RÉTRACTATION

Les **opérations** d'inhumation, d'exhumation, de réduction ou réunion de corps étant chiffrées selon les renseignements transmis par la famille et/ou par les services municipaux, les prestations ou fournitures supplémentaires non prévues et nécessaires à l'exécution de l'opération, font également l'objet d'une facturation distincte de celle issue de la commande d'origine.

En cas d'**annulation** de la commande par le Client après signature du devis et après début d'exécution de la commande par la société PFCA pour quelque raison que ce soit, hormis la force majeure, l'acompte et/ou le dépôt de garantie éventuellement versé à la commande, est de plein droit acquis à la société PFCA et ne peut donner lieu à un quelconque remboursement. Une fois le devis signé et accepté, le **prix des commandes de fournitures** que la société PFCA a elle-même passées auprès de tiers et plus généralement tous les frais engagés pour les besoins du Client sont intégralement dus par ce dernier, y compris en cas de contestation, annulation, demande de modification des prestations ou rétractation

Lorsqu'un **complément de commande** est demandé verbalement par la famille avant le jour des obsèques, sans qu'ait pu être régularisé le devis et la commande en cours dans les termes de l'arrêté des prix du 11 janvier 1999, ledit complément est assimilé à une nouvelle commande dont le montant ne doit pas entraîner une augmentation substantielle de la commande d'origine. Ce complément fait l'objet d'une facture distincte et complémentaire de celle issue de la commande d'origine. Pour des fournitures ou prestations prévisibles mais non chiffrables exactement en raison de la nature de l'opération (exhumation, frais de cimetières, autre confrère etc...), en accord avec le Client, la société PFCA porte sur le devis/commande, un montant prévisionnel des fournitures et / ou prestations qui ne peuvent être exactement déterminées. Ce montant est ajusté à la hausse ou à la baisse lors de la facturation définitive.

Droit de rétractation. En cas de signature du devis hors établissement, à distance, ou à la suite d'un démarchage téléphonique de la société PFCA, le Client bénéficiera d'un droit de rétractation tel que défini et selon les modalités visées ci-après au paragraphe « Droit de rétractation ».

ARTICLE 3 : LES HORAIRES

La société PFCA prend toutes dispositions pour que soient respectées au mieux les **horaires** fixés pour les différentes phases des obsèques. L'attention de la famille 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, circulation automobile, intervention des tiers participant aux convois, police etc...). En cas de retard significatif pressenti, quelle qu'en soit la cause, la famille est prévenue par tout moyen à la disposition de la société PFCA.

ARTICLE 4 : LE CERCEUIL – LES GARANTIES

Les cercueils proposés aux familles comprennent obligatoirement au moins quatre poignées. L'état des cercueils est susceptible de subir des modifications liées notamment à l'état du sous-sol du cimetière tant pour l'inhumation en pleine terre que celle réalisée en caveau, aucune garantie ne saurait être donnée sur les altérations possibles du cercueil inhumé. La société PFCA ne saurait être responsable des bijoux et des objets qui n'auraient pas été retirés préalablement à la mise en bière. Après l'inhumation, le cercueil ou l'urne peut subir des dégradations, tant en pleine terre que dans un caveau ou dans une case. Aucune garantie ne saurait donc être donnée par la société PFCA quant à l'état du cercueil ou de l'urne après inhumation, quel que soit le délai écoulé. Aucune garantie n'est par ailleurs due sur les éventuelles fournitures nécessaires à l'exécution des prestations commandées directement par le Client après de tiers, notamment les compositions florales et articles funéraires.

En tout état de cause, la responsabilité de la société PFCA ne pourra être engagée dans les cas suivants, qui sont des événements extérieurs à l'Entreprise : détérioration des supports, sols, murs, etc., absence d'entretien, usage abusif ou anormal, défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou le vieillissement naturel (rouille, tâche et veine naturelle), défauts et détériorations provoqués par un événement extérieur (entretien défectueux, utilisation de produits détergents ou non adaptés, intervention d'un tiers, modification des sols et sous-sols résultant d'événements climatiques,...), modification du produit non prévue ni spécifiée par l'Entreprise.

La société PFCA est tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil et tels que cela est précisé ci-après à l'article 10.

L'Entreprise n'est pas tenue des vices apparents qui sont ceux dont le Client ne pouvait ignorer l'existence. En cas d'inhumation dans une concession, le Client déclare et garantit que la personne décédée est autorisée à y être inhumée et, le cas échéant, que la concession a parfaitement été renouvelée.

ARTICLE 5 : TRANSPORT - SOINS

Les places assises dans les corbillards sont en principe réservées au personnel de la société PFCA assurant l'exécution des prestations. Le Client ne peut en bénéficier que dans la mesure où la demande en aura été stipulée dans la commande. En tout état de cause, une place est réservée pour le Maître de Cérémonie.

La société PFCA assure le transport et la traçabilité que pour les pièces de fleurs fournies par elle. Les autres fleurs présentes lors des prestations sont prises en charge en fonction de la place disponible sur le catafalque. Un véhicule supplémentaire pour le transport des fleurs peut être demandé par le Client ; il sera mis à disposition sous réserve de disponibilité et génèrera une facturation complémentaire au tarif en vigueur au jour des prestations.

Soins de thanatopraxie : l'état de certains corps ne permet pas toujours un succès total de l'intervention et ce, malgré le professionnalisme des thanatopracteurs. La société PFCA ne peut être tenue que d'une obligation de moyen et non de résultat.

ARTICLE 6 : LES TRAVAUX DE CIMETIÈRE

La commande d'obsèques peut impliquer la réalisation de travaux à effectuer dans le cimetière en cas d'inhumation, et portant 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 une identification de la sépulture notamment gravures additionnelles, ou des travaux de remise en état d'un monument abîmé.

Dans le cas où la responsabilité de la société PFCA est mise en cause, sa garantie est limitée à la réfection des travaux défectueux, à l'exclusion de tous dommages-intérêts. La garantie a une durée de dix ans à compter de la réception de l'ouvrage dès lors que les travaux réalisés entrent dans le champ des dispositions de l'article 1792 du code civil.

Les travaux sont exécutés selon les règles de l'art et la responsabilité de la société PFCA ne pourra être engagée que si la construction est affectée d'un vice compromettant sa solidité ou, si le vice l'affectant dans l'un de ses éléments constitutifs ou l'un de ses éléments d'équipement, la rend impropre à sa destination. La garantie ne pourra être mise en Œuvre si une autre entreprise est intervenue sur l'ouvrage après sa réalisation par la société PFCA.

Ne donnent pas lieu à garantie : (1) les vices apparents dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même, (2) l'étanchéité des caveaux, hormis ceux pour lesquels une disposition spécifique garantit leur qualité d'étanchéité ; dans ce cas, cette précision devra figurer sur le bon de commande ; (3) les dommages causés par la force majeure ou par le fait de tiers.

ARTICLE 7 : L'EXÉCUTION PAR DES TIERS

L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'**intervention de tiers**, soit obligatoires (administration, personnel communal etc...), soit facultatifs. Les frais afférents à ces interventions de tiers, dont le nom doit être mentionné, sont répercutés pour le montant net facturé, sous la rubrique « frais de débours et tiers ».

Lorsque le **montant** devant être facturé par un tiers ne peut être exactement déterminé lors de l'établissement du devis et de la commande, un montant prévisionnel doit être prévu sur le devis/commande, en accord avec le Client.

La société PFCA 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 le choix de la famille, sauf dans le cas où lesdits retards, erreurs ou fautes techniques seraient en tout ou partie imputable à une mauvaise transmission des ordres aux intéressés par les agents de la société PFCA.

ARTICLE 8 : SOUS-TRAITANCE

Sauf pour les tiers intervenants à titre obligatoire ou sur mandat express de la famille, la société PFCA se réserve le choix des moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations et fournitures qui lui sont commandées.

ARTICLE 9 : LES CONDITIONS DE PAIEMENT

Les **frais d'obsèques** sont payables à la réception de la facture avec paiement à la signature de la commande d'un **acompte** de 30 % minimum du montant TTC de la commande, ce montant incluant l'intervention des tiers. Si le coût de l'intervention des tiers est supérieur à 30% du montant total de la commande TTC, le montant correspondant à la totalité du coût des tiers est perçu à titre d'acompte lors de la commande et le solde à réception de facture.

En cas de **prise en charge** par un organisme mutualiste, financier ou d'assistance, la société PFCA se charge des formalités à accomplir pour obtenir le paiement direct des sommes disponibles auprès des organismes concernés, ainsi que l'établissement des dossiers de prélèvement sur les comptes bancaires, postaux ou de caisse d'épargne du défunt, dans la limite admise par la réglementation en vigueur, sous réserve de l'exactitude des renseignements fournis par la famille. Le paiement par Notaire sur l'actif d'une succession n'est accepté qu'à la condition que la succession dispose des liquidités suffisantes au paiement de la facture.

La société PFCA ne peut émettre tout ou partie de la facture au nom d'une tierce personne non signataire de la commande. Les fournitures nécessaires à l'exécution des prestations sont vendues au Client sous réserve de propriété. Le transfert de propriété est subordonné au complet paiement du prix, à l'échéance convenue, par le Client. En cas de défaut de paiement à l'échéance, la société PFCA peut reprendre possession de la marchandise dont elle est restée propriétaire et peut, à son gré, résoudre le contrat par simple lettre recommandée adressée au Client.

Les modes de règlement acceptés sont : carte VISA, chèque, espèces (dans les limites des plafonds légaux).

ARTICLE 10 : DELAIS DE PAIEMENT

Le défaut de règlement dans le délai indiqué de la facture en vertu de la Loi n° 92-1442 du 31 décembre 1992 entraîne, à titre de clause pénale, une majoration correspondant à l'application d'un taux équivalent à deux fois le taux légal annuel en vigueur le jour de la facturation des sommes restant dues.

ARTICLE 11 : DROIT DE RÉTRACTATION

Il est rappelé le contenu des articles L 221-18 et suivants du code de la consommation :

Article L 221-18 : *Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.*

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ; 2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

Article L221-23 : *Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 221-21, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.*

Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° de l'article L. 221-5.

Article L221-24 : *Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.*

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.

Article L221-25 : *Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.*

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenue dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5. **Article L221-28** : *Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :*

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (telles notamment que les plaques ou autres objets gravés) ;

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été desselés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

(...)

Conformément à l'annexe de l'article R 221-1 du code de la consommation, il est rappelé le modèle-type du formulaire de rétractation:

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION :

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

A l'attention de la société XXXXXXXXXXXXXXX, adresse XXXXX, tél. XXXXXXXXXXXXXXX, fax XXXXXXXXXXXXXXX, courriel : XXXXXXXXX

Je/Nous (*) vous notifie/ions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous : Commande le (*)/reçu le (*)

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

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

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Le formulaire est également disponible à l'adresse suivante : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/R38397>

ARTICLE 12 : GARANTIES LÉGALES

- Il est rappelé que, lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;

- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation ;

- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les deux ans suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie. Le consommateur peut décider de mettre en Œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

ARTICLE 13 : COMPETENCES

Toute contestation qu'elle qu'en soit la cause, relative à la présente vente, devra être portée, conformément aux dispositions de l'article R. 633-3 du code de la consommation soit devant une juridiction territorialement compétente en vertu du code de procédure civile, soit devant la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

ARTICLE 14 : MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le professionnel à une réclamation, le Client-consommateur peut, dans les conditions prévues aux articles L612-1 et suivants du Code de la Consommation, saisir, par voie postale ou par courriel, le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires :

- En écrivant à l'adresse suivante :

**ANM Consommation
2, Rue de Colmar
94300 VINCENNES**

-En consultant le site internet du Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires et en utilisant le formulaire en ligne prévu à cet effet : <https://www.anm-conso.com>

ARTICLE 15 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La société PFCA, en tant que responsable de traitement, a mis en place un traitement des données à caractère personnel pour la gestion de la prestation de services associée à la commande. Les destinataires de ces données sont les services habilités de la société PFCA, ses sous-traitants contractuellement liés, ainsi que les tiers autorisés (culte, mairie, ...). Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du site internet répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données. Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant.

Les données sont conservées pendant les durées légales applicables après l'exécution du contrat.

Par ailleurs, le Client déclare être informé et/ou autorise : – l'utilisation du nom du défunt pour les différents affichages ou outils de communication nécessaire à l'organisation on des presta on ; l'existence d'un système de vidéo-protection des locaux et de son utilisation/exploitation en cas de contentieux. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016, chaque Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et d'opposition pour des motifs légitimes aux informations le concernant. Ces droits peuvent être exercés auprès du « service Protection des données de la société PFCA adresse 345 le Vern 29200 Brest » ou par courriel à l'adresse : « contact@ppf.fr »

Chaque Client dispose également du droit de s'adresser à la Commission Informatique et Libertés conformément au texte ci-dessus rappelé.

ARTICLE 16 : DEVENIR DES MÉTAUX ISSUS DE LA CRÉMATIION

Article L2223-18-1-1

I.-Sans considération de leur origine, les métaux issus de la création ne sont pas assimilés aux cendres du défunt. Ces métaux font l'objet d'une récupération par le gestionnaire du crématorium pour cession, à titre gratuit ou onéreux, en vue du traitement approprié pour chacun d'eux.

II.-Le produit éventuel de la cession prévue au I est inscrit en recette de fonctionnement au sein du budget du crématorium où les métaux ont été recueillis. Ce produit éventuel ne peut être destiné qu'aux opérations suivantes :

1° Financer la prise en charge des obsèques des personnes dépourvues de ressources suffisantes, mentionnées à l'article L. 2223-27 ;

2° Faire l'objet d'un don à une association d'intérêt général ou à une fondation reconnue d'utilité publique.