POMPES FUNEBRES
PATRICK PICHOT

Pompes Funèbres PICHOT
ALLEE ALAIN COLAS PARC D'ACTIVITE DE
LA HAINAUD
53500 ERNEE
02.43.05.79.86 Fax : 02.43.05.28.62
agence.pichot@france-obseques.fr
Habilitation : 25-53-0059 SIRET : 42855988400492

DEVIS TYPE CONVOI COMPLET AVEC CRÉMATION
Devis n° CER007272
En date du 02/01/2026
Notre référence : PER006345
Suivi par DOUDET Karine

. DEVIS TYPE CREMATION
PA de La Hainaud - Allée Alain Colas
53500 ERNEE France

Obsèques de .
Lieu :

Informations client
Tel : +33 2 43 05 79 86
agence.pichot@france-obseques.fr

Déroulé des obsèques

- **Mise en bière**
- **Levée de corps**
- **Présentation du défunt**
- **Crémation**
- **Dépôt d'urne en case de columbarium**

Il est recommandé aux familles de consulter l'association pour la gestion des informations sur le risque en assurance (AGIRA) pour vérifier l'existence ou non d'une assurance obsèques souscrite par le défunt avant son décès (https://www.agira-vie.fr/obseques).

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).

En application de l'article R.2223-29 du CGCT, en fonction des circonstances, des modalités de transport et des causes 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.**

Pompes Funèbres PICHOT
ALLEE ALAIN COLAS PARC D'ACTIVITE DE LA HAINAUD
53500 ERNEE
02.43.05.79.86 Fax : 02.43.05.28.62
agence.pichot@france-obseques.fr
Habilitation : 25-53-0059 SIRET : 42855988400492

Devis n°CER007272

	Prestations obligatoires	Montant TTC en EUROS[1]	Prestations non obligatoires	Montant TTC en EUROS[1]
1A - Préparation et organisation des obsèques			Démarches et formalités	237,00 €
			Toilette et présentation *	302,00 €
1B - Chambre funéraire			L'admission en salon ou cellule réfrigérée	309,00 €
3 - Cercueil et accessoires	Cercueil VANOIS, sarcophage pin massif, teinte foncée, cuvette biodégradable, 4 poignées avec plaque nominative	924,00 €	Capiton Byblos Social gris taffetas	144,00 €
4 - Mise en bière et fermeture du cercueil			La mise en bière et fermeture du cercueil	128,00 €
5 - Transport du défunt après mise en bière (avec cercueil)			Le corbillard et son chauffeur	549,00 €
7B - Crémation	Urne de dispersion en carton	67,00 €		
Remise			Remise sur prestations pompes funèbres (TVA à 20%) *remise sur démarches si la famille effectue elles-même*	-237,00 €
8 - Frais avancés pour le compte de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles	1 Vacation de police (frais non soumis à la TVA) (TRESORERIE D'ERNEE 53 43 PLACE RENAULT MORLIERE 53500 ERNEE)	25,20 €		
	Crémation convoi (Crématorium de Mayenne 53 238 rue de Normandie 53100 Mayenne)	510,00 €		

Sous-total des frais avancés pour le compte de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles : **535,20 €**

TOTAL toutes taxes comprises de l'ensemble des prestations obligatoires **1 526,20 €**

TOTAL toutes taxes comprises de l'ensemble des prestations non obligatoires **1 432,00 €**

Total HT (€)	Total TVA (€)	Total TTC (€)
2 595,96	362,24	2 958,20

Montant net à payer : 2 958,20 €

Pompes Funèbres PICHOT
ALLEE ALAIN COLAS PARC D'ACTIVITE DE
LA HAINAUD
53500 ERNEE
02.43.05.79.86 Fax : 02.43.05.28.62
agence.pichot@france-obseques.fr
Habilitation : 25-53-0059 SIRET : 42855988400492

Devis n°CER007272

[1] Les opérations réalisées sont soumises au taux normal de TVA de 20%, sauf les opérations de transport de corps, avant et après mise en bière, et la fourniture de plants horticoles d'ornement, de plantes vivantes, de fleurs fraîches et de fleurs séchées, non transformés, auxquelles s'applique le taux intermédiaire de 10%.

Les prestations identifiées par le repère (*) sont sous-traitées, conformément aux informations portées dans l'habilitation n° 25-53-0059.

Pompes Funèbres PICHOT
ALLEE ALAIN COLAS PARC D'ACTIVITE DE
LA HAINAUD
53500 ERNEE
02.43.05.79.86 Fax : 02.43.05.28.62
agence.pichot@france-obseques.fr
Habilitation : 25-53-0059 SIRET : 42855988400492

Devis n°CER007272

Commentaires

En application de l'article R. 2213-25 du CGCT, le corps est placé dans un cercueil muni d'une cuvette d'étanchéité respectant des caractéristiques de résistance, d'étanchéité et de biodégradabilité, lorsqu'il est destiné à l'inhumation, ou de combustibilité, lorsqu'il est destiné à la crémation, afin de protéger l'environnement et la santé. Par ailleurs, l'habillement du défunt, les garnitures et les accessoires posés à l'intérieur ou à l'extérieur des cercueils destinés à la crémation sont composés de matériaux combustibles et non susceptibles de provoquer une explosion. En application de l'article R. 2213-26 du C GC T, le corps est placé dans un cercueil hermétique si la personne était atteinte au moment du décès de l'une des infections transmissibles mentionnées à l'article R. 2213-2-1 du même code, si le corps est déposé soit à résidence, soit dans un édifice culturel soit dans un caveau provisoire pour une durée excédant six jours, ou si le préfet l'a prescrit. Le site service-public.fr comporte de nombreuses informations sur les démarches à accomplir après le décès d'un proche. Un guide pratique intitulé «Je perds un proche» est également à la disposition des familles sur le site https://www.modernisation.gouv.fr

Conformément aux dispositions du CGCT :
« Article L.2223-18-1-1 du code général des collectivités territoriales
I.-Sans considération de leur origine, les métaux issus de la crémation 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. »
« Aucune majoration ne peut être perçue à aucun titre et par aucun intermédiaire sur les concessions dans les cimetières, les taxes municipales et droits de toute nature » (article L. 2223-34);
– Les prestations proposées doivent être conformes aux dispositions de l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires (mise à disposition permanente d'une documentation générale ; modalités d'étiquetage des cercueils proposées à la vente ; obligation d'établissement d'un devis gratuit et, en cas d'acceptation de celui-ci, d'un bon de commande) ;

– En cas de dépassement des frais pour des prestations ou des produits rendus obligatoires et non prévus à la date de signature du bon de commande résultant de l'acceptation du présent devis, ou en cas de prestations ou produits demandés en complément de ceux figurant dans le présent devis à cette même date, un avenant à ce dernier doit être rédigé et paraphé, ou un nouveau devis doit être rédigé et soumis à l'acceptation de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, auquel cas un nouveau bon de commande devra être établi puis signé par cette dernière.

Devis établi le 02/01/2026, valable 30 jours à compter du 02/06/2026

Rappel : Les prix des prestations et fournitures, tant obligatoires que non obligatoires, sont présents dans la documentation générale librement consultable par le client dans les locaux de l'entreprise. Les montants des frais avancés pour le compte de la famille sont communiqués par les personnes tierces ou les administrations concernées.

Le Client reconnait avoir reçu le présent devis.

Signature de . DEVIS TYPE CREMATION **Signature du conseiller**

I. CHAMP D'APPLICATION

I.1. Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **CGV** ») sont éditées par l'agence de pompes funèbres telle qu'identifiée dans le devis et le bon de commande (ci-après l' « **Agence** »), qui précisent le nom de l'Agence et de son représentant légal, son adresse, son numéro d'inscription au RCS ou au registre national des entreprises, sa forme juridique et le cas échéant, le montant de son capital social ainsi que l'habilitation dont il est titulaire. Le devis et le bon de commande précisent également les coordonnées de l'Agence (notamment son numéro de téléphone et l'adresse email de contact). L'Agence est membre du réseau Funecap.

I.2. Les CGV définissent les conditions et modalités selon lesquelles l'Agence propose et fournit, en France (ci-après, désignées ensemble les « **Prestations et Produits Funéraires** ») :
- des prestations de pompes funèbres, incluant notamment l'organisation d'obsèques, le transport du corps avant et après mise en bière, les soins de conservation, ou toute autre prestation définie à l'article L.2223-19 du Code général des collectivités territoriales (CGCT) ;
- des prestations et des produits de marbrerie funéraire, tels que les monuments, gravures, plaques funéraires, formalités après décès, et autres articles funéraires en dehors des obsèques (ci-après, les prestations et produits de « **Marbrerie Funéraire** »).

Il est précisé que l'Agence met à disposition du Client, au sein de ses locaux, la Documentation Générale, conformément à l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires, qui décrit notamment les Prestations et Produits Funéraires.

I.3. Les CGV régissent les relations contractuelles entre l'Agence et toute personne physique qui souhaite confier à l'Agence la réalisation de Prestations et Produits funéraires (ci-après le « **Client** »).

Les CGV sont également applicables aux relations nouées par l'Agence avec toute personne morale ayant qualité pour pourvoir aux funérailles d'un défunt, au titre des activités relevant des prestations définies à l'article L.2223-19 du CGCT (également, désignée ci-après, le « **Client** »), à l'exception des stipulations des CGV qui seraient spécifiquement applicables aux seuls consommateurs personnes physiques.

I.4. Les CGV sont mises à la disposition du Client avant toute commande, étant précisé que le Client est tenu d'en prendre connaissance. Les CGV sont ainsi applicables de plein droit à l'ensemble des Prestations et Produits Funéraires proposés et fournis par l'Agence. Le fait pour le Client d'accepter une commande emporte son adhésion et son acceptation pleine et entière des CGV, ce qui est expressément reconnu par le Client.

II. COMMANDE

II.1. Devis

II.1.1. Toute commande est précédée de l'établissement par l'Agence d'un devis gratuit et écrit comprenant notamment la description des Prestations et Produits Funéraires proposés par l'Agence au regard des choix exprimés par le Client, les prix correspondants, les modalités de paiement et les conditions de fourniture des Prestations et Produits Funéraires.

II.1.2. S'agissant des Prestations et Produits Funéraires visés à l'article L. 2223-19 du CGCT, un devis écrit, gratuit, détaillé et chiffré conforme aux dispositions des articles R.2223-25 à R. 2223-29 du CGCT est remis au Client avant toute commande.

Le devis précise notamment :
- Pour chaque prestation ou fourniture, la nature et le prix TTC ainsi que le montant total du devis TTC.
- Les prestations qui sont obligatoires au sens de la réglementation. Notamment, les prestations obligatoires comportent la housse mortuaire en cas de transport avant mise en bière et, dans tous les cas le cercueil, ses poignées, sa plaque d'identité et sa cuvette étanche, à l'exclusion de ses accessoires intérieurs et extérieurs, ainsi que soit les opérations d'inhumation, soit les opérations de crémation et l'urne cinéraire. En fonction des circonstances ou des causes du décès, du mode de transport et des modalités de l'inhumation ou de la crémation, les prestations obligatoires induent également, dans les cas et conditions légalement prévus, les soins de conservation, le véhicule de transport de corps avant mise en bière et le cercueil hermétique muni d'un filtre épurateur.
- Les prestations rendues nécessaires selon les circonstances du décès et les choix opérés par les familles ;
- Les prestations qui sont fournies par l'Agence et celles qui sont fournies par un prestataire tiers. Lorsque le Client a demandé à l'Agence de faire appel à certaines entreprises tierces, les noms et qualités de ces prestataires tiers ainsi que le prix des prestations et fournitures assurées par eux et, le cas échéant, le montant des honoraires correspondant à la représentation du Client auprès de ces prestataires tiers sont précisés dans le devis.
- Le montant des honoraires correspondant, intervenant par intervenant, à la représentation du Client auprès des diverses administrations, organismes cultuels ou autres organismes, ainsi que les sommes demandées par ces organismes, qu'il s'agisse de taxes ou de redevances ou de prix, et qui seront avancés par l'Agence. Le montant total de l'ensemble des honoraires perçus est mentionné sur le devis. Il est précisé que les honoraires de représentation auprès des tiers peuvent faire l'objet d'un montant forfaitaire unique dans le devis.

II.1.3. La durée de validité du devis est expressément indiquée sur celui-ci. À défaut de mention d'une durée particulière dans le devis, celui-ci est valable pendant trente (30) jours.

II.2. Acceptation de la commande

II.2.1. Le Client est invité, avant l'acceptation du devis, à consulter l'Association pour la Gestion des Informations sur le Risque en Assurance (AGIRA) afin de vérifier l'existence éventuelle d'une assurance obsèques préalablement souscrite par le défunt.

II.2.2. Le devis n'engage le Client qu'après acceptation expresse par ses soins, selon les conditions et modalités définies ci-après. Il ne pourra être exigé aucun commencement d'exécution à une Commande non acceptée et signée.

II.2.3. Lorsque le Client fait part de son accord sur le devis, un bon de commande comprenant notamment le détail chiffré des Prestations et Produits Funéraires, conformément au devis accepté ainsi que les nom, prénom, date de naissance du défunt, date du décès, date, heure et lieu de la mise en bière, date, heure et lieu du service funéraire, date, heure et lieu de la crémation et/ ou de l'inhumation, ainsi que les nom, prénom et adresse du Client et son lien de parenté avec le défunt, est établi par l'Agence. Le bon de commande doit alors être signé par le Client (ci-après la « **Commande** »). La Commande, datée et signée, est remise en un exemplaire sur support durable au Client.

La signature du bon de commande doit permettre, le cas échéant, la réalisation des obsèques par l'Agence, dans les délais réglementaires prévus aux articles R. 2213-33 et R. 2213-35 du CGCT.

II.2.4. En signant le bon de commande, le Client déclare et reconnait (i) être majeur et capable et (ii) être habilité pour pourvoir aux funérailles du défunt. S'agissant des prestations et produits de Marbreries Funéraires, le Client déclare et garantit en outre avoir la qualité pour faire réaliser les travaux demandés sur la concession ou être en mesure de recueillir l'accord du concessionnaire ou de ses ayants droits. En tout état de cause, le Client s'engage à respecter strictement les dernières volontés du défunt.

II.2.5. La validation de la Commande emporte obligation de paiement à la charge du Client ainsi que l'acceptation sans réserve par le Client des présentes CGV. Toute condition contraire posée par le Client sera, à défaut d'acceptation expresse de l'Agence, inopposable à cette dernière.

II.2.6. Il ne pourra être exigé aucun commencement d'exécution à une Commande non acceptée et signée.

II.3. Modification – annulation de la Commande

II.3.1. Modification de Commande

II.3.1.1. En cas de dépassement des frais pour des Prestations ou des Produits rendus obligatoires ou nécessaires et non prévus à la date de signature de la Commande, ou en cas de Prestations ou Produits complémentaires demandés par le Client, un nouveau devis et une nouvelle Commande seront établis et soumis à l'acceptation et à la signature du Client.

II.3.1.2. Il est précisé que les devis sont émis par l'Agence avant que cette dernière ait effectivement eu accès au lieu de sépulture. Il appartient au Client de transmettre à l'Agence toutes les informations utiles et pertinentes permettant à l'Agence d'appréhender correctement les contraintes applicables et diligences nécessaires en lien notamment avec les travaux de cimetières (places dans les caveaux, modalités d'ouverture des caveaux, caractère pentu du cimetière…). Le devis émis par l'Agence est ainsi établi en tenant compte des informations transmises par le Client et/ou la collectivité territoriale ou l'établissement public de coopération intercommunale (EPCI) gestionnaire du cimetière. Si l'intégralité des informations utiles et pertinentes permettant d'appréhender correctement les contraintes applicables et les diligences nécessaires n'ont pas été transmises à l'Agence, avant la conclusion de la Commande, cette dernière pourra être amenée à mettre à jour la Commande pour tenir compte de celles-ci. Dans cette hypothèse, un nouveau devis et une nouvelle Commande seront établis et soumis à l'acceptation et à la signature du Client, étant précisé que cela peut entraîner des frais supplémentaires à la charge du Client ainsi qu'un délai complémentaire dans l'exécution des prestations convenues.

II.3.2. Annulation de Commande

II.3.2.1. Par principe, toute Commande est ferme et définitive et emporte obligation de paiement. Par exception, une annulation de Commande demandée par le Client peut intervenir si elle parvient par écrit (date de réception par l'Agence) avant tout commencement d'exécution de la Prestation ou de la fourniture du Produit par l'Agence.

Il est précisé que :

- Dans le cadre des prestations obsèques, il y a un commencement d'exécution de la Commande dès lors que le conseiller funéraire a commencé les démarches administratives, qui débutent par la déclaration de décès.
- Pour les prestations et produits de Marbrerie Funéraire, il y a un commencement d'exécution de la Commande dès lors que l'Agence a passé la commande de la Marbrerie Funéraire auprès du fabricant.

II.3.2.2. Les prestations et les produits de Marbrerie Funéraire résultent de commandes spéciales sur devis et/ou dont la fabrication est réalisée sur commande du Client. L'Agence se réserve la faculté d'annuler, tout ou partie de la Commande notamment en cas de difficultés techniques d'exécution non prévues ou non prévisibles, au regard des informations transmises par le Client et/ou la collectivité territoriale ou EPCI gestionnaire du cimetière. Le cas échéant, l'Agence informe le Client par écrit et s'engage à restituer, sans délai, l'acompte versé par le Client au titre des prestations annulées.

III. EXÉCUTION DE LA COMMANDE

III.1. Exécution de la Commande par l'Agence

III.1.1. Stipulations générales

L'Agence s'engage à exécuter les prestations convenues dans la Commande avec tous les soins et la diligence requise conformément aux usages de la profession, à la législation en vigueur et à se conformer aux règles de l'art en vigueur.

Le Client s'engage à transmettre à l'Agence tous les documents et informations nécessaires ou utiles pour lui permettre d'exécuter ses prestations dans les conditions et délais convenus dans la Commande.

III.1.2. Détails des Prestations et Produits Funéraires

III.1.2.1. Exécution des Prestations et vente de Produits dans le cadre du déroulement des obsèques.

L'Agence s'engage à exécuter les Prestations et à fournir les Produits conformément aux stipulations de la Commande et dans les délais prévus par la réglementation étant précisé :

- Les dates et heures sont précisées dans la Commande. L'Agence s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de respecter les heures mentionnées dans la commande. Le Client est informé que le respect des horaires prévus est soumis à aléas et est lié à de nombreuses contraintes extérieures à l'Agence (conditions de circulation, interventions des tiers participants aux convois, prescriptions ou contraintes imposées par la collectivité territoriale ou EPCI gestionnaire du cimetière, conditions météorologiques…). L'Agence informera la famille de tout retard significatif présumé.

- Le transport du défunt ne peut, notamment, être opéré qu'après déclaration écrite préalable effectuée, par tout moyen, auprès du maire du lieu de dépôt du corps. Le transport avant et après mise en bière correspond à la prestation de transport en elle-même (forfait de transport) et non à la location du véhicule. La mutualisation d'une prestation de transport est sans incidence sur le prix du transport convenu dans la Commande.

- Les objets de valeur : Sous réserve du strict respect de la volonté du défunt, le Client doit retirer les bijoux et autres effets personnels du défunt, préalablement à la prise en charge par l'Agence. Le Client est responsable des bijoux et autres effets personnels du défunt qui ne seraient pas retirés avant la mise en housse ou la mise en bière. Le Client est invité à souscrire à toute assurance nécessaire pouvant couvrir les vols, détériorations et/ou pertes de ces bijoux et autres effets personnels. L'Agence pourra exiger du Client la signature d'un

« Formulaire d'information sur les effets personnels du défunt » listant les objets et bijoux laissés sur le défunt.

- Soins de conservation (thanatopraxie) et toilettes : les soins de conservation sont réalisés sur le corps du défunt afin de ralentir le phénomène de dégradation naturelle du corps, la thanatomorphose. Ils répondent à une obligation de moyen et non de résultat dans la mesure où, dans le cadre de cette intervention physiologique, tous les moyens sont mis en œuvre par l'Agence pour assurer une conservation temporaire du corps et préserver au mieux l'image du défunt. Toutefois, en raison de facteurs endogènes (maladies, traitements médicamenteux...) et exogènes (circonstances du décès, conditions climatiques...) propres à chaque individu et situation, le corps de chaque défunt peut être amené à réagir différemment aux soins apportés. La même obligation de moyen pèse sur l'Agence à l'occasion de la réalisation de toilettes funéraires, conformément à la Commande. En conséquence, l'Agence ne peut garantir un résultat déterminé des soins de conservation ou des toilettes.

- Les cercueils sont fabriqués conformément aux dispositions légales et règlementaires en vigueur. Les caractéristiques essentielles propres au cercueil choisi par le Client sont décrites sur l'étiquette produit ou dans le catalogue de présentation. Le Client est informé que l'état des cercueils est susceptible de s'altérer ou de subir des modifications liées notamment à des facteurs endogènes ou exogènes (état du sous-sol...). En conséquence, le Client est informé que l'état des cercueils peut se dégrader après leur inhumation provisoire ou définitive, sans que cela ne caractérise *de facto* un défaut de conformité ou un vice.

- Personnalisation des cercueils : le Client peut choisir d'avoir recours à des prestations de « Personnalisation de cercueils » qui comprennent la mise à disposition de plusieurs produits adhésifs, destinés à être fixés sur le cercueil (ci-après les « **Kits de personnalisation** »). Les Kits de personnalisation désignent les produits de revêtement de cercueil personnalisés, selon les souhaits du Client :
  - à partir d'illustrations choisies au sein d'un catalogue de modèles en ligne,
  - à partir d'illustrations fournies par le Client (portraits photographiques/polaroids imprimés à partir de photographies fournies par le Client, selon les conditions et modalités définies dans le devis). Il est précisé que le rendu du Kit de personnalisation réalisé à partir de ces illustrations dépend en très grande partie de la qualité de l'illustration fournie.

Les modélisations éventuellement présentées par l'Agence au Client avant la Commande n'ont pas valeur contractuelle.

Le Client reconnait et accepte que les photographies transmises par ses soins soient utilisées par l'Agence pour la réalisation des prestations de personnalisation de cercueils. Le Client déclare et garantit à l'Agence avoir informé toutes les personnes physiques pouvant être identifiées sur les photographies transmises et avoir obtenu leur accord écrit et préalable. De plus, le Client déclare être propriétaire ou titulaire de l'ensemble des droits nécessaires à l'exploitation, la représentation et la reproduction de tous les éléments (notamment créatifs, textuels et iconographiques) fournis dans le cadre de la réalisation des prestations de personnalisation. En conséquence, le Client devra garantir l'Agence en cas d'action ou réclamation d'un tiers qui serait formulée à son encontre en lien avec les illustrations fournies par le Client.

- Caveaux et cavurnes : l'inhumation d'un cercueil implique la réalisation de travaux de cimetière tels que le creusement et la fourniture d'un caveau, le démontage et remontage d'un monument ou l'ouverture et la fermeture d'un caveau. Les normes et les connaissances actuelles ne permettent pas d'assurer une étanchéité totale des caveaux et des cavurnes. Ainsi, la présence d'eau et d'humidité dans un caveau ou dans une cavurne, en tant que phénomène naturel, ne peut être exclue et ne saurait dès lors caractériser, en elle-même, un manquement de l'Agence à ses obligations. Le Client est informé que la nécessité de pompage d'eau ou de travaux de cimetière supplémentaires conformément aux règles propres à chaque cimetière pourra nécessiter des frais supplémentaires à la charge du Client. Dans cette hypothèse, un nouveau devis et une nouvelle Commande seront établis et soumis à l'acceptation et à la signature du Client, étant précisé que cela peut entraîner un surcoût à la charge du Client et un délai complémentaire dans l'exécution des prestations convenues.

- Inhumation : En cas d'inhumation dans une concession, le Client déclare et garantit que la personne décédée est autorisée à y être inhumée, dans le respect de ses dernières volontés. Si la personne décédée est porteuse d'une prothèse fonctionnant au moyen d'une pile, un médecin ou un thanatopracteur devra procéder à son explantation et attester de la récupération de cette prothèse avant la mise en bière.

- Crémation : Le Client déclare et garantit l'Agence que ce mode de sépulture est conforme aux dernières volontés du défunt. Le Client est responsable et s'engage à ne pas introduire des substances et/ou objets susceptibles d'exploser du fait de la chaleur. Le Client doit, le cas échéant, préalablement à toute crémation, signaler à l'Agence l'existence de prothèses ou d'appareils fonctionnant avec des piles et autoriser par écrit l'Agence à procéder à l'extraction si elle n'a pas déjà eu lieu.

III.1.2.2. Exécution des Prestations et vente de Produits de Marbreries Funéraires (monuments, gravures, plaques funéraires...)

III. 1.2.2.1. Le Client garantit à l'Agence la validité de ses droits sur la sépulture ainsi que l'exactitude des informations relatives à son emplacement et à sa dimension. Le Client s'engage à transmettre une autorisation d'accès à la sépulture à première demande de l'Agence.

III. 1.2.2.2. Il est précisé que les Marbreries Funéraires constituent des commandes spéciales sur devis et/ou dont la fabrication est entreprise sur la Commande du Client, celles-ci étant, *a minima*, personnalisées et adaptées aux contraintes propres au cimetière et aux droits résultant des emplacements concédés.

III. 1.2.2.3. Le Client est informé que les délais de livraison des Marbreries Funéraires varient en fonction du choix du Client et sont sauf stipulations contraires dans la Commande, les suivants :

- Produits en stock : le délai de mise à disposition du Produit dans les locaux de l'Agence est de quinze (15) jours ;
- Produits de Fabrication française : le délai de mise à disposition du Produit dans les locaux de l'Agence est de trois (3) mois ;
- Lorsque les Produits sont des monuments en pierre : le délai de mise à disposition du Produit dans les locaux de l'Agence

est porté à six (6) mois (car fonction de l'approvisionnement en matière première) ;
- Lorsque les Produits sont fabriqués à l'étranger : le délai de mise à disposition du Produit dans l'agence de l'Agence est de six (6) mois.

L'Agence s'engage à informer le Client lors de la réception des Marbreries Funéraires dans ses locaux. Une fois réceptionnée dans ses locaux, l'Agence procède à la livraison de la Marbrerie Funéraire au cimetière et aux prestations d'installation de la Marbrerie Funéraire, dans un délai maximum de douze (12) mois étant précisé que ce délai dépend, outre de la disponibilité de la main d'œuvre sur le territoire concerné, de nombreux facteurs indépendants de la volonté de l'Agence tels que :
- du délai d'obtention des éventuelles autorisations de travaux ;
- de l'existence et de la disponibilité des concessions ;
- des aléas climatiques.

III. 1.2.2.4. Le Client est tenu de procéder à la réception de la Marbrerie Funéraire et notamment de notifier par écrit à l'Agence tout vice apparent lors de la réception. La réception tacite de la Marbrerie peut résulter de l'acceptation non équivoque de la Marbrerie Funéraire par le Client et notamment par la prise de possession de l'ouvrage et le paiement de tout ou partie des sommes dues par le Client.

III. 1.2.2.5. Dans l'hypothèse de prestations de gravure, le Client est tenu de s'assurer que les informations transmises par ses soins à l'Agence sont exactes. L'Agence ne pourra pas être tenue de procéder, à ses frais, à de nouvelles gravures dès lors que les informations transmises auraient été inexactes ou comprenaient des erreurs.

III. 1.2.2.6. En raison du caractère naturel des matériaux utilisés, le Client est informé qu'il peut exister des différences entre les modèles d'exposition ou les échantillons présentés et la Marbrerie Funéraire effectivement livrée. En effet, des variations naturelles peuvent apparaître, telles que des différences de teinte, de veinage ou la présence de particularités propres à la pierre (couleurs, veines, « crapauds », etc.), sans que cela ne caractérise *de facto* un vice ou un défaut de conformité de la Marbrerie Funéraire au modèle d'exposition ou à l'échantillon présenté.

II.1.2.3 Exécution des formalités après décès

Le Client peut choisir de confier à l'Agence des prestations de Services de « Formalités après décès » telles que décrites dans l'Annexe 1 des CGV. Le cas échéant, le Client déclare et garantit agir en qualité de mandataire à la succession représentant l'ensemble des ayants-droits du défunt. Le Client devra signer un mandat de représentation au profit de l'Agence (ou de tout prestataire au choix de l'Agence) en vue de la réalisation des formalités numériques et coopérer activement avec l'Agence et lui fournir tous documents et informations nécessaires ou utiles à la bonne exécution de la prestation.

III.2. Sous-traitance et Prestations fournies par les tiers

III.2.1. Certaines Prestations et Produits Funéraires prévus dans la Commande peuvent être sous-traités par l'Agence à des prestataires tiers. Le cas échéant, le devis indique les prestations concernées par la sous-traitance. En pareille hypothèse, l'Agence demeure l'interlocutrice principale du Client.

III.2.2. Afin de faciliter pour le Client l'organisation des obsèques, certaines prestations peuvent être exécutées par des tiers nominativement désignés dans le devis et la Commande. Cela vise notamment l'hypothèse des prestataires qui ont été choisis et indiqués par le Client à l'Agence (par exemple, les fleuristes).

En outre, le Client est informé qu'il est d'usage que l'Agence avance, pour le compte du Client, des frais (notamment vacation de police et redevance de crémation). Les montants correspondants à ces frais sont mentionnés au devis, dans la rubrique « *frais avancés pour le compte de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles* ».

Le montant des prestations exécutées par les prestataires tiers ou des frais avancés par l'Agence indiqués dans le devis et la Commande doivent être payés par le Client à l'Agence qui se charge, après règlement par le Client de sa Commande, de reverser les montants convenus aux tiers.

Les prestataires tiers sont responsables de la parfaite exécution de leurs prestations et du respect de leurs obligations. En cas de manquement du prestataire tiers, le Client est invité à informer l'Agence et à formuler ses réclamations auprès du prestataire tiers.

III.2.3. Il est expressément précisé que les tiers définissent librement le montant des prestations ou des frais avancés par l'Agence pour le compte de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles. Ces montants sont donc susceptibles d'évoluer entre la Commande et la facture. Le cas échéant, un nouveau devis sera émis par l'Agence pour validation préalable du Client.

IV. PRIX ET PAIEMENT

IV.1. Prix

Les prix des Produits et Prestations sont ceux figurant sur la Commande.
Les prix sont fermes, en euros et stipulés toutes taxes comprises, frais de livraison et emballage compris sauf indication contraire. En acceptant la Commande, le Client s'engage à régler le prix TTC de celle-ci.

IV.2. Conditions de paiement

IV.2.1. S'agissant des prestations et produits liés aux obsèques, l'Agence émet une facture, payable comptant par le Client, après l'exécution des prestations. Une fois le paiement effectué, l'Agence remet au Client une facture réputée « *acquittée sous réserve du parfait encaissement* ». L'Agence se réserve expressément la possibilité d'exiger le paiement comptant d'un acompte lors de la signature de la Commande par le Client, dont le montant ne peut être inférieur (i) à 30% du total TTC des prestations obligatoires et non obligatoires ou (ii) du montant total des frais avancés pour le compte de la famille.

Il est précisé que le Client a la possibilité d'obtenir, sur présentation de la facture des obsèques, le débit sur les comptes de paiement du défunt, dans la limite du solde créditeur de ces comptes, des sommes nécessaires au paiement de tout ou partie des frais funéraires, auprès des banques teneuses desdits comptes, dans la limite d'un montant fixé par arrêté du ministre chargé de l'économie, qui s'élève au 1er janvier 2026, à 5.965 € (montant fourni à titre indicatif). L'Agence peut accompagner le Client dans ses démarches. Le Client reste en tout état de cause tenu de procéder au paiement des frais non couverts par le solde créditeur des comptes.

IV.2.2. Concernant la Marbrerie Funéraire et les prestations de services associées, et sauf stipulation contraire, une avance valant acompte de 50% du montant total TTC est facturée à la signature de

la Commande. Le solde de la Commande est facturé et exigible après la pose de la Marbrerie Funéraire.

IV.3. Retard de paiement

En cas de retard de paiement, les intérêts de retard sont dus par le Client après une mise en demeure d'avoir à payer.

En outre, après une mise en demeure, l'Agence se réserve la faculté de suspendre l'exécution d'une Commande en cours, interrompre tous travaux ou résilier la Commande dans la limite des dispositions légales, sans préjudice de tout autre voie d'action.

V. GARANTIE

V.I Garanties légales de conformité

Le Client bénéficie de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-13 du code de la consommation et de celle des défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Dans le cadre de la garantie légale de conformité, les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 2 ans à compter de l'achat du Produit, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance du Produit, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du Produit ou du défaut invoqué.

Le Client a alors droit à la mise en conformité du Produit par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution de la vente, sous les conditions énoncées aux artides L 217-8 et suivants du code de la consommation.

Le Client peut en tout état de cause décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix conformément à l'article 1644 du Code civil.

Aux fins de mise en œuvre de la garantie légale de conformité ou de la garantie contre les vices cachés, le Client contacte l'Agence aux coordonnées figurant sur le devis et la commande.

Conformément aux dispositions de l'article D. 211-2 du code de la consommation, les dispositions de l'annexe relative à cet artide sont reproduites ci-après.

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 porté 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.

V.2. Garantie décennale des Marbreries Funéraires

Conformément à l'article 1792 du Code civil, l'Agence est responsable pendant 10 ans à compter de la réception, des dommages qui compromettent la solidité de l'ouvrage ou qui l'affectant dans l'un de ses éléments constitutifs ou l'un de ses éléments d'équipement, le rendent impropre à sa destination.

La garantie décennale est applicable aux Marbreries Funéraires qui constituent un ouvrage au sens des articles 1792 et suivants du Code civil (notamment, en règle générale, une opération de construction impliquant un ancrage au sol).

Une telle responsabilité n'a point lieu si l'Agence prouve que les dommages proviennent d'une cause étrangère.

V.3 Précisions sur les contours des garanties

Le Client est tenu d'une obligation d'usage normal des Prestations et Produits Funéraires. Le Client est également tenu d'une obligation d'entretien. Le Client s'interdit d'utiliser des produits détergents ou abrasifs, susceptibles d'altérer les matériaux.

Le Client est informé que :

- L'aspect et la couleur d'un matériau d'origine naturel (pierre, bois…) lui est spécifique et il ne peut y avoir d'identité de couleur, de cristallisation, de veinage… entre le matériau utilisé et celui qui a pu être présenté en tant qu'échantillon ;
- Les matériaux d'origine naturelle évoluent naturellement, y compris de manière prématurée et sont susceptibles de réagir aux conditions atmosphériques. Ils peuvent donc présenter des tâches, auréoles, rouille, une modification de la teinte…
- Les normes et les connaissances actuelles ne permettent pas d'assurer une étanchéité totale des caveaux et des cavurnes. Ainsi, la présence d'eau et d'humidité dans un caveau ou dans une cavurne, en tant que phénomène naturel, ne peut être exclue.
- Les biens et ouvrages peuvent être soumis à des évènements naturels (gel, salpêtre…) causant des dommages ne caractérisant pas *de facto* un manquement de l'Agence à ses obligations, un défaut de conformité ou un vice caché.

V.4. Police d'assurance

L'Agence, en sa qualité de membre du réseau FUNECAP, bénéficie des contrats d'assurance souscrits par FUNECAP selon le détail suivant :

- Assurance RCP : N° de contrat N° FR00045964LI, souscrit auprès de XL Insurance Company SE, dont le siège social est Tour Majunga - La Défense 9, 6 Place de la Pyramide - 92800 Puteaux, couvrant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile en raison des dommages causés aux tiers.
- Assurance responsabilité décennale : N° de contrat 000000114960793, souscrit auprès de MMA IARD Assurances Mutuelles - MMA IARD, dont le siège social est 160 rue Henri Champion - 72030 Le Mans Cedex 9, valable pour le territoire français.

VI. RESPONSABILITÉ ET RÉSILIATION

VI.1. Responsabilité de l'Agence

VI.1.1. La responsabilité de l'Agence peut être engagée par le Client en cas de manquement de l'Agence à ses obligations. Le cas échéant, le Client a la faculté de résilier, par écrit, la Commande pour faute, et ce, sans respecter de préavis en cas de manquements graves.

VI.1.2. S'agissant plus spécifiquement des prestations de Marbreries Funéraires, le Client a la faculté de demander la résolution de la Commande en cas de retard de livraison ou d'exécution imputable à l'Agence, conformément aux dispositions des articles L. 216-6 et suivants du code de la consommation.

VI.1.3. La responsabilité de l'Agence ne saurait être engagée en cas d'évènement de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil, c'est-à-dire un événement imprévisible, irrésistible et extérieur rendant impossible l'exécution de ses obligations.

VI.1.4. L'Agence ne saurait être tenue responsable des conséquences dommageables, pertes ou dommages de quelque nature que ce soit, résultant de la réalisation, du retard ou de l'impossibilité d'exécuter tout ou partie des Prestations ou la fourniture de Produits, lorsque ces difficultés trouvent leur origine dans la transmission par le Client d'informations inexactes, trompeuses, erronées ou incomplètes, notamment relatives à la situation du défunt.

VI.1.5. L'Agence ne saurait être tenue responsable des dommages causés par le fait de tiers imprévisible et insurmontable notamment les affaissements dus à des travaux sur les sépultures voisines ainsi que les désordres de toute nature pouvant résulter de la mise en œuvre du règlement ou de prescriptions par le gestionnaire du cimetière ou du non-respect par les services communaux des normes applicables au cimetière concerné comme de la nature du sol ou du sous-sol. De même, l'Agence ne saurait être tenue responsable du fait des désordres pouvant résulter de l'état du sous-sol du cimetière. Lorsque la Marbrerie Funéraire est posée sur une fosse en pleine terre, l'Agence ne saurait être tenue responsable des déplacements de la Marbrerie consécutifs à des affaissements du terrain.

VI.1.6. Le Client a la faculté de solliciter l'indemnisation du préjudice subi conformément au droit commun.

VI.2. Responsabilité du Client

La responsabilité du Client peut être engagée à l'égard de l'Agence en cas de manquement à ses obligations et notamment en cas de déclaration fausse ou inexacte sur sa qualité à contracter et sur les droits qu'il détient.

Dans l'hypothèse de fourniture par le Client de documents falsifiés, inexacts ou incomplets, ou du non-respect par ce dernier de ses obligations contractuelles ou des dernières volontés du défunt, l'Agence se réserve le droit de résilier, par écrit, la Commande, sans respecter de préavis en fonction de la gravité des manquements reprochés.

Le Client sera redevable à l'égard de l'Agence de tous les frais d'ores et déjà engagés par ses soins (fournitures commandées, prestations exécutées, taxes ou redevances acquittées), sans préjudice de la possibilité pour l'Agence de réclamer le préjudice subi.

VII. DONNEES PERSONNELLES

VII.1. Responsable du traitement

Le responsable du traitement est FUNECAP HOLDING, SAS immatriculée au R.C.S. de PARIS sous le numéro 524 716 610 ayant son siège 17, rue de l'Arrivée – 75015 Paris et représentée par son directeur général, Monsieur Olivier SERIN.

Le responsable du traitement peut être contacté :

- par courrier : à l'adresse figurant en bas de la Commande.
- par téléphone : 01 44 95 97 90
- par courriel : donnees-personnelles@funecap.com

Le groupe Funecap accorde une grande importance à la protection des données qui lui sont confiées, et s'engage à ce titre, à les traiter conformément à la réglementation en vigueur, notamment au regard de la Loi n°78-17 relative à l'information, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978, et du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données.

VII.2. Définitions

Les termes comportant une majuscule sont définis à l'article 4 du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données.

VII.3. Finalités du traitement

L'Agence recueille les données du Client aux fins d'exercer les prestations objet du contrat, de fournir les services, de gérer la relation commerciale et de respecter ses obligations légales et réglementaires.
A l'issue de l'exécution du contrat, les coordonnées du Client pourront être utilisées par l'Agence et les sociétés du groupe FUNECAP afin de lui adresser des offres analogues à son précédent contrat. D'autres offres commerciales pourront lui être adressées s'il y a consenti. Le Client pourra, à tout moment, s'y opposer conformément à l'article 7.5 ci-dessous.

VII.4. Durée de conservation

Les données collectées dans le cadre de ces traitements ne sont conservées que pour les seules durées nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées. Ces durées sont toutefois susceptibles d'être prolongées en cas d'évolution de la réglementation en vigueur, ou pour faire valoir les droits de Funecap Holding en justice.

VII.5. Destinataires des données

Pour les besoins des finalités décrites à l'article 7.3 ci-dessus, les données fournies par le Client (données relatives à son identité, ses coordonnées, lien avec le défunt, données relatives à l'organisation des obsèques) sont susceptibles d'être communiquées à l'Agence, aux filiales du groupe FUNECAP et aux prestataires, partenaires et sous-traitants de l'Agence, dans la limite de ce qui est nécessaire à l'exécution des Prestations.

VII.6. Transfert de données

L'Agence est susceptible de transférer certaines de vos données en dehors de l'Union Européenne
Dans un souci de protection de vos données et conformément à la réglementation en vigueur, ces transferts sont notamment encadrés par :
- Des clauses contractuelles types telles que celles publiées par la Commission Européenne,
-Des décisions d'adéquation adoptées par la Commission Européenne.

VII.7. Droits du Client sur ses données

Conformément aux dispositions en vigueur, le Client dispose des droits suivants sur ses données : droit d'accès, droit de rectification, droit à l'effacement, droit à la portabilité. Il dispose également d'un droit à la limitation et un droit d'opposition au traitement de ses données.
L'exercice de ces droits s'effectue par courriel à l'adresse suivante : donnees-personnelles@funecap.com, ou par courrier postal : Délégué à la Protection des Données – Groupe Funecap, 17 rue de l'Arrivée 75015 Paris
Le Client est en outre informé de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr ou Worldline – Service Bloctel - CS 61311 – 41013 Blois Cedex) conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Il est en outre informé de son droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après sa mort, de manière générale ou particulière, dans les conditions définies à l'article 85 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978. Les directives générales peuvent être enregistrées auprès d'un tiers de confiance numérique certifié par la Commission nationale de l'informatique et des libertés. Les directives particulières concernant le présent traitement doivent être adressées à l'adresse donnees-personnelles@funecap.com. Le Client peut modifier ou révoquer ses directives à tout moment et peut désigner une personne chargée de leur exécution.

VII.8. Réclamations

En cas de réclamations concernant le traitement de ses données à caractère personnel, le Client est invité à contacter l'Agence selon les modalités prévues à l'article 7.7 ci-dessus.

Si le Client estime, après avoir contacté l'Agence, que ses droits sur ses données ne sont pas respectés, il peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL - https://www.cnil.fr/fr)

VIII. MÉDIATION

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends en cas de contestation. Tout consommateur a notamment le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Pour ce faire, le Client doit d'abord adresser sa réclamation écrite à l'Agence dont les coordonnées figurent sur le devis et la Commande afin de tenter au préalable un règlement amiable avec l'Agence. En cas de désaccord avec la réponse apportée par l'Agence à une réclamation, le Client peut, dans les conditions prévues aux articles L. 612-1 et suivants du code de la Consommation, saisir, un Médiateur de la Consommation.

L'Agence relève du médiateur ANM Consommation qui peut être saisi, au choix du Client :
- par voie postale, en écrivant à l'adresse suivante : **ANM Consommation**, 25, allée Rose Dieng Kuntz, 75019 Paris.
- en ligne sur le site internet de ANM Consommation : www.anm-conso.com

Il est précisé que le Client dispose d'un **délai d'un an** à compter de sa réclamation écrite auprès de l'Agence pour saisir le médiateur.

Le médiateur, à défaut d'accord entre les Parties, propose une solution pour régler le litige. En leur communiquant sa proposition le médiateur rappelle aux Parties qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution. Si les Parties acceptent la proposition de solution du médiateur, elles renoncent à saisir le juge pour le litige en question, à l'exception des cas où le professionnel aurait dissimulé certaines informations ou si des éléments nouveaux concernant la réclamation apparaissent. Le Client non satisfait qui refuse la solution proposée peut donc toujours tenter un recours en justice.

La Commission européenne met également à disposition une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible via le lien suivant : https://ec.europa.eu/consumers/odr/

IX. LOI APPLICABLE

Le contrat conclu entre l'Agence et le Client, formé par les présentes CGV et la Commande signées par le Client, est soumis au droit français.

ANNEXE 1 : DESCRIPTION DE PRESTATIONS DE « FORMALITÉS APRÈS DÉCÈS » ET MANDAT REPOS DIGITAL

A. Description des Prestations :

Les prestations proposées par l'Agence comprennent l'accompagnement, l'assistance et/ou la réalisation de démarches auprès d'administrations et de tiers après le décès d'un proche du Client comme suit :

- un entretien téléphonique personnalisé durant lequel le conseiller recueille toutes les informations utiles et nécessaires sur la situation du défunt (l'« Entretien ») ;
- en fonction des éléments communiqués par le Client pendant ou après l'Entretien, le conseiller procède à : (i) l'identification des démarches devant être réalisées auprès des organismes et administrations concernés, (ii) la préparation et l'envoi des courriers et CERFA au Client afin que celui-ci, après vérification et validation, puisse les envoyer aux organismes et administrations concernés (les « Formalités Administratives ») ;
- sur demande du Client, en fonction des éléments communiqués par le Client pendant et après l'Entretien le conseiller procède à : (i) la recherche et l'identification d'espaces personnels numériques dont le défunt était titulaire (« Comptes Personnels ») sur des plateformes (notamment sites web, fournisseurs, réseaux sociaux, solutions web et applications) dont la liste figure en B et (ii) la clôture de l'ensemble des Comptes Personnels détectés. Par exception à ce qui précède et sur demande expresse du Client lors de l'Entretien, le Client pourra indiquer s'il souhaite (i) conserver certains Comptes Personnels détectés ou (ii) convertir en compte de commémoration (lorsque cette possibilité est offerte par les plateformes) certains Comptes Personnels (les « Formalités Numériques ») ;
- une assistance et un suivi par un conseiller pendant 6 mois à compter de l'Entretien.

Dans le cadre de la réalisation des Formalités Numériques, l'Agence adressera aux plateformes concernées les instructions du Client. Dans l'hypothèse où celles-ci ne feraient pas droit à la demande dans le délai de traitement moyen constaté par l'Agence, des relances leur seront envoyées. Dans l'hypothèse où malgré les demandes et relances, les Plateformes concernées ne feraient pas droit à la demande qui leur a été transmise dans un délai de 6 mois à compter de la demande initiale, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés sera saisie au nom du Client. L'Agence informera le Client de la fin des Formalités Numériques résultant soit de la conversion ou suppression des Comptes Personnels soit de la saisie de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés au nom du Client. La liste des plateformes listées ci-dessous est communiquée à titre informatif et est susceptible d'évoluer et d'être mise à jour en fonction des politiques internes de différentes plateformes, des contraintes législatives et règlementaires et de la coopération des plateformes.

La responsabilité de l'Agence en ce qui concerne les prestations de formalités numériques après décès est appréciée au regard d'une obligation de moyens, ce que le Client reconnait et accepte expressément. L'Agence ne peut garantir et ne saurait être responsable du succès ou de l'échec des instructions transmises aux plateformes en vue de la clôture ou conversion des comptes personnels, seules les plateformes pouvant effectivement faire droit ou non aux demandes reçues. Par ailleurs, l'Agence n'est pas en mesure de garantir l'identification exhaustive des comptes personnels.

Sur demande du Client, et en fonction des éléments communiqués pendant ou après l'Entretien, l'Agence peut proposer au Client de bénéficier de l'option de la gestion des démarches liées aux cartes grises de véhicules d'un défunt (ci-après les « Formalités Cartes Grises »), assurée par son partenaire dûment habilité et agrémenté, la société CARTAPLAC (SARL immatriculée au R.C.S de Angers sous le numéro 521 478 750, dont le siège social se situe 2 Place de la Résistance 49400 Saumur) (ci-après le « Partenaire »). L'Agence mettra alors en contact le Client avec le Partenaire en lui transmettant les informations fournies par le Client, nécessaires à la réalisation des Formalités Cartes Grises. Le Partenaire prendra alors contact avec le Client pour assurer la gestion de son dossier. Le Partenaire interviendra donc directement auprès du Client pour l'ensemble des démarches liées aux Formalités Cartes Grises (validation du dossier, demande de pièces justificatives, envoi des documents à signer et accusé réception de la demande, suivi du dossier). Le Partenaire est seul responsable du bon déroulement de l'ensemble des formalités administratives liées aux démarches demandées. Le paiement de ce service sera effectué au profit du Partenaire, par carte bancaire via une interface dédiée, par chèque ou par virement.

B. Liste des plateformes :

PARTIE A - Plateformes Automatisées

Désigne les plateformes sur lesquels, en fonction des informations obtenues du Client, l'Agence peut initier une recherche automatique afin d'identifier les Comptes Personnels, étant précisé que cette liste est susceptible d'évoluer :

Boites mail : Apple, Google, Microsoft, Yahoo

Divertissement : Disney+, Netflix, Rambler, SoundCloud, Spotify, Starz, Vimeo

E-Commerce : Airbnb, Amazon, Booking, Bukalapak, Deliveroo, Ebay Flipkart, Ko moot, Lazada, Nike, Patreon, Strava, Vivino

Outils et services: Adobe, Archiveorg, Atlassian, Duolingo, Envato Evernote, Fire fox, Github, Imgur, Lastfm, Samsung, Skype, Wordpress, Zoho

Réseau social: Discord, Facebook, Flickr, Instagram, LinkedIn, Mail.ru MySpace, Pinterest, Quora, Qzone, Snapchat, Tumblr, Twitter, VK Wattpad, Weibo

PARTIE B - Plateformes Standards

Désigne les plateformes sur lesquelles l'Agence ne peut initier de recherche automatique, mais sur lesquelles, sur instruction spécifique du Client et avec les informations nécessaires, elle peut initier une recherche manuelle en vue de l'identification des Comptes Personnels, étant précisé que cette liste est susceptible d'évoluer :

Réseaux sociaux: Badoo, Copains d'Avant, Dailymotion, Gleeden, Lovoo Messenger, Netlog, Skyrock, Telegram, TikTok, Tinder, Viadéo, Viber WhatsApp

Boites mail Free, Laposte, Orange, SFR, Wanadoo

Divertissement: Bluegreen.com, Deezer, FF de Golf, Formule 1 Foudepuzzle, Fran cetv, Holy Bible, Jumping Bordeaux, L'Equipe, Le Figaro Le Progres, Le routard, My TF1, Padi, Parc Asterix, Thiriet, Twitch

E-Commerce : Accor Hotel, Air France, Ali Express, Asia Miles, Astor Martin, Atelier Amaya, Becquet, Bergère de France, Besson chaussures Bioflore, Blanche porte, Bol, Bonprix, BPM Groupe Owner, Bsp location voiture, But, Carrefour, Casino drive, Cdiscount, Cewephoto, Coinmakeup Conforama, Copains d'Avant, Cultura, Dailymotion, Disneyland, Doctolib Dropbox, E.Leclerc, Easyjet, Emma Matelas, Etsy, Flunch, Flying Blue, Fnac Fra- gonard, Freeprints, Gémo, Geneanet, GGCorp, Golf +, Graphiste.com Groupon, Gucci, Guess, Hilton Shangri-la, HP, IMesh, Intermarché, Jedonne, Jistimeet, Jumping Bordeaux, Koba films, Lacoste, La Maison du Caviar, La Maison du chocolat, La redoute, Laurastar, Le Bon Marché, Le petit ballon Le routard, Le Vapoteur Discount, Leboncoin, Leclerc drive, Les 3 Suisses, Lidl, Macif avantages, Mail.ru Dump, Marc Orian, Marionnaud, Maubuisson Mc Donalds, Momox, Mon album photo, Monaco Luxury, Mondial relay, My Origines, N26, Netbet, Newpharma, Nextory, Nocibe, Opodo, Parc Asterix, Parfumdo, Paypal, Picard, Pi- chet immobilier, Pimkie, Porsche, Prismashop, Psg, RATP, Revolut, Rueducommerce, Rugby Shop, Ryanair, Sephora Shein, Snapfish, Sncf, SoGood (class'croute), Sooncare, Stepstone, Tax G7, Temps L, Thai Airways, The Fork, TikTok, Tokopedia, Tourisme Hautes Pyrénées, Tricount, Tripadvisor, Truffaut, TUI, Uber, Ubereats, Vertbaudet Viadéo, Viber, Vinted, Vo- lotea, Voyage privé, Vueling, Wix, Wizishop Wonderbox, Yves rocher, Zalando, Zalo

Outils et services : Altedia (LHH), Aptoide, Bloctel, Canva, Cerballiance Exactis, Flying Blue, Getabstract, Gravatar, IMesh, Jistimeet, Kaspersky, Kiwi.com, LaPoste, Lydia, Lyf Pay, Malt, Maubisson, McAfee, Meet Classic, Meteojob, Meilleurs agents, Mondial relay, Notion, Orange, Qwant Salesforce, Shazam, Skyscanner, Teams, The Fork, Tricount, Uber, Waze, Wix, Xiaomi, Zalo, Zoom.