

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES FUNERAIRES

Article 1 - Application des conditions générales de vente- Opposabilité

Les présentes conditions générales de vente sont systématiquement adressées ou remises à chaque client pour lui permettre de passer commande. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client à ces CGV à l'exclusion de tout autre document, tels que prospectus, catalogues, émis par l'entreprise et qui n'ont qu'une valeur indicative. Le fait que l'entreprise ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites conditions.

Article 2 - Commande

La documentation générale est à la disposition du client dans nos locaux conformément aux conditions légales et réglementaires. Un devis écrit, gratuit et détaillé sera remis au client. Ce devis est valable 1 mois. Après acceptation et signature du devis par le client, l'entreprise remet au client un bon de commande. Toute commande devra être faite par écrit et être signée par le client. L'entreprise n'est liée qu'après signature du devis et du bon de commande par les parties. L'entreprise répondra aux commandes en fonction de leur ordre d'arrivée et dans la mesure de ses disponibilités. Le bénéfice de la commande est personnel au client et ne peut être cédé sans l'accord de l'entreprise. Il ne pourra être exigé aucun commandement d'exécution à une commande non acceptée et signée. En cas de commande téléphonique émanant d'un professionnel agréé agissant pour le compte de la famille, l'acceptation ou la signature devront se faire par écrit et au besoin par télécopie. Si cette commande téléphonique émane de la famille elle-même domiciliée à distance ou dans l'impossibilité momentanée de se déplacer, elle devra de la même façon se faire par écrit et au besoin par télécopie. Cette régularisation, sauf circonstances exceptionnelles, reste indispensable. Certaines fournitures et prestations sont soit obligatoires par la législation, soit obligatoires par la réglementation. Les dispositions prévues par le Règlement National des Pompes Funèbres nous obligent à imposer les fournitures et /ou les prestations qui sont repérées par des signes distincts :*

Article 3 - Modification de la commande

Toute modification ou résolution de commande demandée par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant le début de la réalisation des prestations.

Article 4 - Garantie-Responsabilité

Les cercueils sont élaborés conformément aux dispositions légales et réglementaires qui imposent dans certains cas des matières biodégradables. L'état des cercueils est susceptible de recevoir des modifications liées notamment à l'état du sous-sol. La dégradation sera en fonction de la qualité du cercueil, du choix de l'ensevelissement et de l'état du sous-sol. En conséquence, l'entreprise ne peut garantir les cercueils après leur inhumation provisoire ou définitive contre les altérations résultant du poids des remblais et de l'humidité ou de l'état particulier du sous-sol. En tout état de cause, l'entreprise n'engage pas sa responsabilité en cas de dégradation normale et progressive du cercueil. Toute dégradation anormale des cercueils sera prise en charge par le fabricant de cercueil. La responsabilité de l'entreprise ne peut être mise en cause pour non-exécution de ses obligations en cas de force majeure. Doivent être considérés, entre autre, comme cas de force majeure, les catastrophes naturelles, les incendies, les destructions de locaux ou de matériels, les réquisitions de l'autorité publique, les grèves... L'entreprise pourra exiger du client une décharge listant les bijoux et les objets laissés sur le défunt. Encas de perte ou de vol, la responsabilité de l'entreprise ne pourra en aucun cas être engagée. L'entreprise exige préalablement à toute opération de crémation la signature par le client d'une autorisation de crémation dans laquelle doit être signalée l'existence de prothèses ou d'appareils fonctionnant avec des piles et indiqué si elles ont été enlevées par le médecin. A défaut le client autorisera par écrit l'entreprise à procéder à l'extraction. L'entreprise ne saurait être responsable des dégâts résultant du non respect des dispositions ci-dessus. Pour la crémation, l'entreprise exigera que lui soit précisé par écrit le lieu de destination des cendres du défunt. L'entreprise ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des inexactitudes données par la famille ou la mairie sur les coordonnées des concessions.

Article 5-Prix

Les prestations sont fournies conformément au tarif fixé dans le bon de commande signé par le client et par l'entreprise. Les travaux de cimetière et d'exhumations sont toujours chiffrés sous réserve de fournitures ou de travaux supplémentaires non prévisibles à la date d'établissement du devis.

Article 6-Paiement

Les frais d'obsèques sont payables au comptant, dès l'acceptation de la commande. Dès l'obtention du paiement, l'entreprise délivre une quittance signée à la demande de la famille. La famille peut se charger d'obtenir un règlement partiel ou total de la facture par prélèvement sur les comptes financiers de la personne décédée dans les limites admises par les règlements en vigueur. Le paiement des frais ne peut être envisagé par notaire, sauf si celui-ci fournit à l'entreprise, avant l'exécution du convoi et par télécopie au besoin, un document écrit d'acceptation précisant montant et délais. Néanmoins, en cas de carence du notaire, la personne ayant signé le devis et le bon de commande des frais d'obsèques conservera l'entière responsabilité du règlement. Toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture entraînera l'application de pénalités d'un montant égal à deux fois le taux de l'intérêt légal. Ces pénalités sont exigibles sur simple demande de l'entreprise. Le client devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement en contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels. En aucun cas, ces paiements ne pourront être suspendus sans l'accord écrit et préalable de l'entreprise. Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne.

Article 7- Exécution par un tiers

L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers (marbrier, culte, personnel communal aux cimetières, etc). En ce qui concerne certains tiers (exemple : marbriers), il peut y avoir un choix à opérer entre plusieurs prestataires de services. La famille peut, à sa convenance, mandater la société pour faire ce choix, ou désigner elle-même le tiers dont elle souhaite l'intervention. La société ne peut être tenue pour responsable des retards, erreurs ou fautes techniques commis dans leurs tâches par les tiers intervenant dans les obsèques.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES MARBRERIE FUNERAIRE

Article 1- Application des conditions générales de vente-Opposabilité

Les présentes conditions générales de vente sont systématiquement adressées ou remises à chaque client pour lui permettre de passer commande. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client à ces CGV à l'exclusion de tout autre document, tels que prospectus, catalogues, émis par l'entreprise et qui n'ont qu'une valeur indicative. Le fait que l'entreprise ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites conditions.

Article 2 - Commande

La documentation générale est à la disposition du client dans nos locaux conformément aux conditions légales et réglementaires. Un devis écrit, gratuit et détaillé sera remis au client. Ce devis est valable 1 mois. Après acceptation et signature du devis par le client, l'entreprise remet au client un bon de commande. Toute commande devra être faite par écrit et être signée par le client. L'entreprise n'est liée qu'après signature du devis et du bon de commande par les parties. L'entreprise répondra aux commandes en fonction de leur

ordre d'arrivée et dans la mesure de ses disponibilités. Le bénéfice de la commande est personnel au client et ne peut être cédé sans l'accord de l'entreprise

Article 3 - Modification de la commande

Toute modification ou résolution de commande demandée par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant le début de la réalisation des prestations qui s'entend commande et fourniture de matériaux inclus. Toute demande de travaux supplémentaire fera l'objet d'un devis et d'une commande supplémentaires.

Article 4 - Garantie-Responsabilité

La responsabilité de l'entreprise ne peut être mise en cause pour non-exécution de ses obligations en cas de force majeure. Doivent être considérés, entre autre, comme cas de force majeure, les catastrophes naturelles, les incendies, les destructions de locaux ou de matériels, les réquisitions de l'autorité publique, les grèves... l'entreprise est tenue de la garantie des vices cachés. Au titre de cette garantie, la seule obligation incombant au vendeur sera le remplacement gratuit ou la réparation du produit ou de l'élément reconnu défectueux par ses services. La garantie ne joue pas pour les vices apparents. Sont également exclus les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou par un accident extérieur (entretien défectueux, modification des sols et sous-sols résultants d'événements climatiques...)

Ou encore par une modification du produit non prévue ni spécifiée par le vendeur. Les taches et veines naturelles ne donnent lieu ni à réduction de prix ni à refus de marchandises. La responsabilité de l'entreprise ne peut être retenue en cas de variation raisonnable des dimensions. La famille est seule responsable de l'exactitude des coordonnées de l'emplacement des concessions. Les prestations supplémentaires résultant d'une erreur de la famille relative à l'emplacement donneront lieu à facturation.

Article 5 - Prix

Les prestations et fournitures sont fournies conformément au tarif fixé dans le bon de commande signé par le client et par l'entreprise. Les tarifs s'entendent TTC.

Article 6-Paiement

Un acompte de 50% est payable à la commande. Le solde devra être réglé dès réception de la facture. Toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture entraînera l'application de pénalités d'un montant égal à deux fois le taux de l'intérêt légal. Ces pénalités sont exigibles sur simple demande de l'entreprise. Le client devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement en contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels. En aucun cas, ces paiements ne pourront être suspendus sans l'accord écrit et préalable de l'entreprise. Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne.

Article 7 - Délais

Les livraisons ne sont opérées qu'en fonction des disponibilités et dans l'ordre d'arrivée des commandes. Les délais de livraison sont indiqués aussi exactement que possible sur le bon de commande mais sont en fonction du nombre des décès ainsi que des possibilités d'approvisionnement. Les dépassements de délai de livraison ne peuvent donner lieu à dommages-intérêts, à retenue, ni à annulation des commandes en cours. Toutefois, si trois mois après la date indicative de livraison le produit n'a pas été livré, pour toute autre cause qu'un cas de force majeure, la vente pourra, alors, être résolue à la demande de l'une ou l'autre partie, l'acquéreur pourra obtenir restitution de son acompte à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommages-intérêts. Sont considérés, entre autre, comme cas de force majeure déchargeant le vendeur de son obligation de livrer : les catastrophes naturelles, la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves, les accidents, l'accroissement momentané des décès, l'impossibilité pour lui-même d'être approvisionné. Le vendeur tiendra l'acheteur au courant, en temps opportun, des cas et événements ci-dessus énumérés. En toute hypothèse, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si l'acheteur est à jour de ses obligations envers le vendeur, quelle qu'en soit la cause.

Article 8 - Réception

Les réclamations sur les vices apparents ou sur la non-conformité du produit livré ou produit commandé, doivent être formulées par écrit dans les huit jours après la livraison. Il appartiendra à l'acheteur de fournir toute justification quant à la réalité des vices ou anomalies constatés.

Il devra laisser au vendeur toute facilité pour procéder à la constatation de ces vices et pour y porter remède.

Article 9 - Transfert de propriété

Tous monuments, fournitures, articles restent l'entière propriété de l'entreprise jusqu'à leur complet paiement.

Article 10 - Démarchage

En cas de démarchage à domicile, le client a la faculté de renoncer à sa commande dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande. Le client, en cas d'exercice de sa faculté de renonciation, doit retourner par lettre recommandée avec avis de réception, le formulaire détachable prévu à cet effet.

Article L.121-23 code de la consommation : les opérations visées à l'article L.121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes : 1) noms du fournisseur et du démarcheur ; 2) Adresse du fournisseur ; 3) Adresse du lieu de conclusion du contrat ; 4) désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ; 5) conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et les délais de livraison des biens, ou de l'exécution de la prestation des services ; 6) prix global à payer et modalités des paiements ; en cas de vente à tempéraments ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation de la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L.313-17 Faculté de renonciation prévue à l'article L. 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L.121-23, L. 121-24, L. 121-25 et L. 121-26

Article L. 121-24 code de la consommation : le contrat visé à l'article L. 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L.121-25. Un décret en conseil d'état précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire. Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence. Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main du client.

Article L.123-25 code de la consommation : Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue. Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L.121-27

Article L121-26 code de la consommation : (loi n° 95-96 du 1 Février 1995 art.8 Journal Officiel du 2 Février 1995). Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L.121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre, ni sous quelque forme que ce soit, une contrepartie quelconque ni aucun engagement, ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit. Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnités, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir. En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L.121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui

suivent sa rétractation. Des décrets en Conseil d'État pourront régler, en tant que de besoin, les modalités d'application de la présente section.

Signature du client et inscrire "j'atteste avoir pris connaissance et accepte les conditions générales de vente présentes sur ce document. <<client nom>> commande N° <<cde num>>

ANNULATION DE COMMANDE Code de la Consommation art. L121-23 à L121-26 : Conditions pour exercer votre faculté de renonciation, vous devez : compléter et signer ce formulaire l'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception utiliser l'adresse figurant sur la commande l'expédier au plus tard le septième jour à partir du jour de la commande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant: Je soussigné, Déclare annuler la commande ci-après, Nature du bien ou service commandé, Date de la commande, Nom du client, adresse du client et signature.

DONNEES PERSONNELLES

1 • Responsable du traitement
Le responsable du traitement est la société CMP SA au capital de 904 618€ immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 337934848, ayant son siège 2 rue du Cdt Schloesing 75116 Paris.
La société CMP est représentée par son présidentT, Romain PAHINDRIOT.
Le responsable du traitement peut être contacté :
par courrier : 2 rue du Cdt Schloesing 75116 Paris.
par téléphone : 0147279583
par courriel : contact@cridel.fr

2 • Finalités du traitement
L'Entreprise recueille les données du Client aux fins, en premier lieu, d'exercer les prestations objet du contrat formé par les CGV et le bon de commande signé par le Client ainsi que pour proposer au Client des services complémentaires au Contrat. A cette fin, les données fournies par le Client sont susceptibles d'être communiquées aux employés de l'Entreprise et aux prestataires et sous-traitants de l'Entreprise, dans la limite de ce qui est nécessaire à l'exécution des prestations.
A l'issue de l'exécution du contrat, les coordonnées du Client pourront être utilisées par l'Entreprise afin d'adresser des offres au Client. Le Client pourra, à tout moment, s'opposer à une telle utilisation de ses coordonnées conformément à l'article 13.4 ci-dessous.

3 • Catégories de données concernées
Les données recueillies par l'Entreprise sont l'ensemble des données nécessaires à l'exécution des prestations objet du contrat conclu entre l'Entreprise et le Client : données relatives à l'identité du Client, à ses coordonnées et à son lien avec le défunt, données relatives à l'organisation des obsèques.

4 • Durée de conservation
Les coordonnées du Client sont, sauf exercice par le Client de son droit d'opposition, conservées aux fins de prospection pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation.
Les autres données ne sont conservées que pendant la durée nécessaire à l'exécution des prestations.
Toutefois, en cas de contrat conclu électroniquement, le contrat est archivé par l'Entreprise pendant une durée de 10 ans, conformément aux dispositions de l'article L.213-1 du code de la consommation.

5 • Droit d'accès, de rectification et d'effacement - droit d'opposition - droit à la portabilité
Conformément aux dispositions en vigueur, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant. Il également d'un droit à la migration et d'un droit d'opposition à l'emploi de ses données.
L'exercice de ces droits s'effectue par courriel à l'adresse suivante :
contact@cridel.fr
Le client est en outre informé de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

5 • Réclamations
En cas de réclamations concernant le traitement de ses données à caractère personnel, le Client est invité à contacter l'Entreprise à l'adresse suivante : contact@cridel.fr
En cas d'insatisfaction du Client quant au traitement de ses données par l'Entreprise et notamment en cas de refus opposé par l'Entreprise à sa demande tendant à l'exercice de ses droits d'opposition, d'accès ou de rectification, le Client peut déposer une plainte auprès de la CNIL à tout moment et/ou saisir le procureur de la République dans un délai de trois ans (en cas de refus opposé à l'exercice du droit d'opposition) ou d'un an (en cas de refus opposé au droit d'accès) à compter de la date de notification de la décision de refus.