Conditions Générales de Vente (CGV) de la Coopérative funéraire de Lyon

ARTICLE 1 - DISPOSITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux relations commerciales entre la coopérative funéraire de Lyon d'une part, et la famille pour les prestations et produits funéraires, ainsi que les produits et prestations de marbrerie.
Les relations entre la famille et la coopérative funéraire de Lyon sont assujetties aux dispositions du Code de la consommation ainsi qu'à la législation et la réglementation funéraires, notamment l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires ainsi que les articles R2223- 2330 du Code général des collectivités territoriales. À ce titre, la coopérative funéraire de Lyon s'engage à informer et conseiller la famille dans le plus strict respect de la réglementation en vigueur, ainsi que des règles de déontologie professionnelle de nature à préserver les intérêts moraux et financiers des familles endeuillées.

ARTICLE 2 - PERSONNE AYANT QUALITÉ POUR POURVOIR AUX FUNÉRAILLES

En l'absence de dispositions testamentaires, de convention de prévoyance obsèques, la personne se présentant auprès de la coopérative funéraire de Lyon est réputée qualifiée pour pourvoir aux funérailles du défunt. En cas de pluralité de demandeurs, un seul peut et doit s'engager au nom de toutes les autres personnes et acquiert de ce fait cette qualité.
La fourniture des renseignements et documents légaux, l'établissement du devis à sa demande et à son nom pour les obsèques du défunt, l'acceptation du devis par la personne ayant qualité à pourvoir aux funérailles, puis la signature du devis, ainsi que du bon de commande confère la qualité de client au signataire, qui s'engage ainsi à en régler le montant.
Lorsque le devis sera accepté par la personne chargée de pourvoir aux funérailles, un bon de commande sera établi reprenant le détail chiffré des prestations ou fournitures ainsi que le montant total de celles-ci.
Aucun commencement d'exécution ne pourra être exigé avant l'acceptation du devis et la signature du bon de commande correspondant.
Un chèque de garantie du montant total de la commande sera demandé à la personne ayant qualité à pourvoir à l'organisation des obsèques. Ce chèque sera encaissé sous 2 mois (à compter de la date de l'édition de la facture) si aucun versement n'a été effectué.

ARTICLE 3 - OBLIGATIONS DE L'OPÉRATEUR EN MATIÈRE D'INFORMATION

3.1 – La documentation générale est à la disposition du client dans nos locaux, conformément aux dispositions légales et réglementaires.

3.2 – Un devis écrit, détaillé, daté et chiffré (conformément aux dispositions de l'arrêté du 23 août 2010) est présenté et remis gratuitement à la personne ayant qualité à pourvoir aux funérailles et fait apparaître, pour chaque prestation ou fourniture sa nature (obligatoire, facultative, tiers...) et son prix TTC.

3.3 – Bon de commande. Lorsque le devis est accepté, une commande est établie en reprenant ses éléments qui devront être écrits et signés par le client ou la personne chargée de pourvoir aux obsèques.
Le bon de commande doit être conforme au devis à l'exception des prestations, fournitures assurées par les tiers, taxes et vacations dont les montants n'auraient pu être déterminés lors de l'établissement du devis. Auquel cas, l'opérateur devra provisionner lors de l'établissement du devis des sommes correspondant au maximum des coûts applicables, ces rubriques seront régularisées : soit, lors de l'établissement du bon de commande, soit lors de l'établissement de la facture.
Il est précisé que le montant à régler par la famille peut être soumis à modifications compte tenu d'aléas non connus par la coopérative funéraire de Lyon au moment de la signature du bon de commande.
La signature du bon de commande implique adhésion pleine et entière, sans réserve aux conditions générales de vente. Toutes les commandes doivent faire l'objet d'un bon de commande signé de l'acheteur et accepté par la coopérative funéraire de Lyon. Par la signature du bon de commande, la personne signataire charge l'opérateur funéraire désigné d'exécuter les prestations définies et acheter les fournitures.
Le bon de commande signé a donc un caractère ferme et définitif. Tout versement ainsi effectué par le client a expressément le caractère d'un acompte.

3.4 – Modification de la commande : toute modification ou résiliation 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.
Si les motifs de modification ou de résiliation de la commande ne sont pas légitimement et légalement fondés, l'opérateur sera en droit de refuser la modification ou la résiliation. Dans cette hypothèse, les acomptes versés par les signataires resteront acquis par l'opérateur.
En cas de modification substantielle de la commande, l'opérateur est contraint juridiquement, soit d'établir un nouveau devis et un nouveau bon de commande, soit d'établir un devis et un bon de commande pour les prestations, fournitures ou produits nouveaux. Le devis, le bon de commande et la facture doivent être en totale concordance dans la désignation des prestations, fournitures et produits.
Si à la suite d'un bon de commande, des achats, des travaux, prestations ou fournitures ont été engagés par l'opérateur avant l'annulation, l'acheteur sera redevable des frais réellement supportés par la coopérative funéraire de Lyon.

3.5 – Les prix appliqués sont ceux en vigueur au jour du devis et/ou de la commande et sont garantis pendant trente jours à compter de leur formulation.
Les prix sont établis nets et sans rabais et selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

ARTICLE 4 - EXÉCUTION DE LA PRESTATION

4.1 – Les horaires : l'attention des familles est attirée sur le fait que les horaires sont donnés à titre indicatif dans la mesure où le respect des horaires annoncés est lié à de nombreuses contraintes extérieures (conditions atmosphériques, circulation automobile, intervention de tiers participant au convoi, présence de la police...). En cas de retard significatif présumé, quelle qu'en soit la cause, la famille sera prévenue par tous moyens à notre disposition.

4.2 – Le cercueil : le cercueil choisi par la famille comportera obligatoirement les accessoires prévus par la réglementation.
L'attention des familles est attirée sur le fait que :

- l'état du cercueil est susceptible de subir des modifications liées notamment à l'état du sous-sol du cimetière tant pour les inhumations en pleine terre que celles réalisées en caveau et aucune garantie ne saurait être donnée sur les altérations possibles du cercueil inhumé ;
- l'aspect du cercueil peut être différent de celui présenté en raison de la nature du bois.

4.3 – La mise en bière et la fermeture du cercueil : la coopérative funéraire de Lyon n'est pas responsable des bijoux ou de tous objets qui ne seraient pas retirés préalablement à la fermeture du cercueil.

4.4 – La crémation : la coopérative funéraire de Lyon ne sera aucunement responsable des dommages pouvant être causés aux installations de crémation au cas où un stimulateur cardiaque, un appareil fonctionnant au moyen d'une pile ou toute substance/objet présentant des risques n'aurait pas été retiré préalablement à l'opération de crémation en raison d'informations erronées fournies par le médecin et/ou la famille.

4.5 – Rapatriement des corps par avion depuis ou vers l'étranger : la coopérative funéraire de Lyon n'est pas responsable des dysfonctionnements possibles liés au transit des cercueils à l'intérieur des zones de fret aérien, à destination de l'étranger ainsi que sur le territoire français, (zones d'accès interdites ou non autorisées, grèves, détournement ou report des vols, fermeture des zones d'accès...) En effet, les rapatriements de cercueils par avion sont soumis à des contraintes sécuritaires administratives et réglementaires (police de l'air et des frontières, douanes, consulats, ambassades...), et réservés à des entreprises spécialement agréées ayant toutes les autorisations d'accès nécessaires aux différents sites d'embarquement et de zones de fret aérien.

4.6 – Sous-traitance : la coopérative funéraire de Lyon se réserve la possibilité de sous traiter des prestations et fournitures qui lui sont commandées afin d'en assurer la bonne exécution.

4.7 – L'exécution par des tiers : L'organisation d'obsèques exige dans la plupart des cas, l'intervention de tiers, soit obligatoires (administrations diverses, personnel communal pour les opérations d'inhumation ou de crémation), soit facultatifs (interventions de musiciens...).
Les frais afférents à ces interventions de tiers sont répercutés pour leur montant net facturé dans la rubrique débours ou frais avancés pour votre compte et en votre nom à ces tiers. Il peut y avoir un choix à opérer entre divers 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 coopérative funéraire de Lyon ne peut être tenue pour responsable des retards, erreurs ou fautes techniques commises dans leur tâche par les tiers intervenants pour les obsèques. Lorsque le montant devant être facturé par un tiers ne peut être exactement déterminé, un montant prévisionnel pourra être prévu sur le devis/commande en accord avec le client. Il sera ajusté en plus ou en moins lors de la facturation définitive.

ARTICLE 5 - GARANTIES ET RESPONSABILITÉ

Toutes les prestations funéraires sont mises en œuvre conformément aux dispositions établies conjointement par la personne qui pourvoit aux obsèques, l'opérateur mandaté ainsi que les différents intervenants et tiers ; chacun concourt pour sa part et sous entière responsabilité au bon déroulement des prestations obsèques.
L'opérateur funéraire mandaté par la personne qui pourvoit aux obsèques du défunt ne saurait être tenu responsable des retards, erreurs ou fautes techniques commis ou générés dans l'exécution de leurs tâches par les tiers intervenant dans les obsèques, sauf pour le requérant à apporter la preuve que lesdits retards, erreurs ou fautes techniques seraient tout ou partie imputables à l'opérateur.

La coopérative funéraire de Lyon 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 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 du cercueil.

ARTICLE 6 - LA FORCE MAJEURE

En cas de force majeure, la coopérative funéraire de Lyon ne pourra être tenue pour responsable de la mauvaise exécution ou de l'inexécution de la prestation. Cette force majeure peut notamment résulter d'intempéries, de rupture de fourniture d'énergies, de l'absence de livraison par le fournisseur des articles commandés, de grèves...

ARTICLE 7 - LES CONDITIONS DE PAIEMENT

7.1 – Modalités de paiement : Les frais d'obsèques sont payables en totalité à réception de la facture.
Lorsque les frais d'obsèques sont pris en charge par un organisme, la coopérative funéraire de Lyon se charge :

- des formalités à accomplir, sur autorisation expresse délivrée par la famille, pour obtenir le paiement direct des sommes disponibles auprès de cet organisme,
- de l'établissement des dossiers de prélèvement sur les comptes bancaires, postaux ou de caisse d'épargne du défunt, dans les limités admises par les règlements en vigueur, sous réserve de l'exactitude des renseignements fournis par la famille.

Le paiement par études de notaire n'est pas admis.
Dès l'obtention du paiement (compte bancaire de la coopérative funéraire de Lyon crédité), la coopérative funéraire de Lyon délivre une facture acquittée à la demande de la famille.

7.2 – Retard de paiement : Le défaut de paiement, dans ce délai, fait courir, de plein droit et sans autre formalité, des intérêts moratoires au bénéfice de la coopérative funéraire de Lyon. Le taux des intérêts est égal à celui appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente effectuée majoré de dix points de pourcentage, conformément aux dispositions de l'article L.441-6 du Code de commerce.

ARTICLE 8 - REGLEMENT DES LITIGES

Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et au décret d'application n°2015-1382 du 30 octobre 2015, tout différend ou litige dit de consommation peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès de la Société Médiation Professionnelle (Siret 81438535700011) 2 rue Marc Sangnier 33130 Bègles, sous réserve des dispositions de l'article L.612-2 du Code de la consommation.

Le client peut soumettre le litige au Médiateur de la consommation :

1. En remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site https://www.mediateur consommation-smp.fr/
2. ou en écrivant à l'adresse suivante : Société Médiation Professionnelle - Alteritae , 5 rue Salvaing 12000 Rodez

La saisine de l'entité de médiation de la consommation doit s'effectuer obligatoirement par écrit et en langue française.
Dans sa saisine, le consommateur indique les informations suivantes :

- Ses coordonnées complètes (nom et prénom)
- Ses informations de contact : téléphone et/ou adresse mail, adresse postale • La nature de la demande
- L'exposé et la description de son litige,
- Toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier médiateur
- Les échanges intervenus avec l'entreprise attestant d'une tentative de résolution du litige directement auprès du professionnel concerné ;
- Ses attentes concernant l'action du médiateur et la solution qu'il envisage.

Si la solution apportée par le médiateur n'est pas satisfaisante, le tribunal de commerce de Lyon pourra être saisi de la réclamation.

ARTICLE 9 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La coopérative funéraire de Lyon, en tant que responsable de traitement, a mis en place un traitement de vos données à caractère personnel pour la gestion de la prestation de services associée à votre commande. Les destinataires de vos données sont les services habilités de la coopérative funéraire de Lyon, ses sous traitants contractuellement liés, ainsi que les tiers autorisés (culte, mairie...).

Vos données sont conservées pendant les durées légales applicables après la fin des contrats.

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, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et d'opposition pour des motifs légitimes aux informations vous concernant.
Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au siège social de la coopérative funéraire de Lyon (siège social : 5 rue des 4 saisons 69530 Brignais) ou par courriel à l'adresse cooperative.funeraire.lyon@gmail.com

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).