

Conditions générales de vente des produits et services des Pompes Funèbres Muller

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 tous autres documents tels que prospectus, catalogue, 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 desdites conditions.

Article 2. - Commande

La documentation générale est à la disposition des clients dans nos locaux conformément aux dispositions 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. Par sa signature, le soussigné s'engage à payer sans réserve à l'opérateur les sommes correspondantes. 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 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 subir des modifications liées notamment à l'état du sous-sol. La dégradation sera en fonction de la qualité du cercueil, du choix d'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. 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 engagée 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 la signature d'une décharge listant les objets et bijoux laissés sur le défunt. En cas de perte ou de vol, la responsabilité de l'entreprise est limitée à 50€. L'entreprise exige préalablement à toute opération de crémation la signature du client de la demande d'autorisation de crémation dans laquelle doit être signalée l'existence de prothèses ou d'appareils fonctionnant avec des piles et indiquer 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.

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 prix sont établis nets et sans escompte, ni rabais et selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur. Les travaux de cimetières et d'exhumations sont toujours chiffrés sous réserve de fournitures ou 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. L'entreprise 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 le montant et le délai. Néanmoins, en cas de carence du notaire, la personne ayant signé le bon de commande et le devis des frais d'obsèques conservera l'entière responsabilité du règlement. Toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture entraîne l'application de pénalités d'un montant égal à 2.5 fois le taux de l'intérêt légal soit 2.25%. Ces pénalités seront exigibles sur simple demande de l'entreprise. A compter de janvier 2013, en plus de l'intérêt de retard, s'ajoutera une indemnité forfaitaire de 40€ pour tout paiement ayant dépassé la date d'échéance concernant des professionnels. Le client devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels. En aucun cas, les paiements ne peuvent 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 au cimetière, etc...). En ce qui concerne certains 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 société ne peut être tenue pour responsable des retards, erreurs ou fautes techniques commis dans leurs tâches par les tiers intervenant dans les obsèques.

Article 8. - Soins de thanatopraxies

Malgré une grande fiabilité des soins de conservation l'état de certains corps (soins tardifs, tissus, gaz, accidents, ictère, etc...) ne permet pas toujours un succès total de l'intervention. Dans ces conditions, l'entreprise ne peut en être tenue responsable.

Article 9. - Compétences - contestations

Toute réclamation du client se fera par courrier auquel l'entreprise répondra. Lorsque le recours visé ci-dessus a été épuisé, c'est-à-dire si la réponse à la réclamation du client ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse 1 mois après le dépôt de sa réclamation, le consommateur peut saisir gratuitement le Médiateur du Commerce Coopératif et Associé, qui est compétent pour tout litige portant sur l'exécution d'un contrat de vente : par courrier à l'adresse suivante : Médiateur du Commerce Coopératif et Associé - FCA - 77, rue de Lourmel - 75015 Paris - ou sur le site du Médiateur www.mcca-mediation.fr sur lequel se trouvent la Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé et les pièces justificatives à fournir.

Article 10. - Garantie de défaut de la chose vendue (article 1641 et suivants du Code Civil)

Conformément aux articles 1641 et 1644 du code civil le Consommateur peut décider de mettre en oeuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue. Dans cette hypothèse le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente. Selon l'article 1648 du code civil, «L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.»

Article 11. - Garanties Légales de conformité (article L. 211-4 du Code de la consommation)

« Art. L. 211-4 - Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

« Art. L.211-5 - Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

« Art. L. 211-9 - En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur. »

« Art. L.211-12 - L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. » Cette garantie ne couvre pas les défauts occasionnés du fait d'une utilisation anormale ou fautive ou résultant d'une cause étrangère aux qualités intrinsèques des produits. Le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois de la délivrance du bien. Le consommateur peut décider de mettre en oeuvre la garantie des défauts cachés de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil dans les conditions prévues à l'article 11 des présentes conditions générales.