



ROC • ECLERC

ROC-ECLERC

7, route de Chateaugay Z.I de Ladoux
63118 CEBAZAT France

Tél : 04 73 14 16 14

Fax : 04 73 26 02 81

Habilitation : 17-63-306 - SIRET: 49871322100030

Email: roceclerc63@funeservice.fr

Page 1 de 8

Devis n° CCB003288

Notre référence PCB003193
En date du 04/10/2023
Suivi par GAZET Sonia
Tél du client

DEVIS AAF TYPE CREMATION

AGGLO CEBAZAT
63118 CEBAZAT
France

FERMETURE DEPART - LIEU DE DECES LOCAL AGGLO CEBAZAT

CREMATION - CREMATORIUM DE CL FD 63 Amable Tuisat 57, AVENUE JEAN AUGUSTE SENEZE 63000 CLERMONT FERRAND

- Jardin du souvenir OUI

En application de la réglementation funéraire, seules les prestations suivantes sont obligatoires : fourniture d'un véhicule agréé pour le transport de corps (avant ou après la mise en cercueil), d'un cercueil de 22 mm d'épaisseur - ou de 18 mm en cas de crémation - avec une garniture étanche et 4 poignées et, selon le cas, les opérations nécessaires à l'inhumation et/ou la crémation (avec fourniture d'une urne cinéraire permettant de recueillir les cendres issues de la crémation).

Fournitures et services TTC	Taux TVA	Prestations courantes TTC	Prestations complémentaires optionnelles TTC	Frais avancés pour le compte de la famille TTC
Préparation et organisation des obsèques		82,00		20,00
Démarches 1 pour organisation : ouverture de dossier	20,00	82,00		
1 Vacation de police (CEBAZAT - TRESOR PUBLIC 03 PLACE CHARLES DE GAULLE 63401 CHAMALIERES CEDEX)	0,00			20,00
Cercueil et accessoires		377,00	46,60	
* Cercueil LDI, forme lyonnaise plate, caisse avec fond débordant, couvercle plat, pin massif 2ème choix 18mm, vernis teinté, 4 poignées en plastique, 1 alèze bio	20,00	349,00		
6 Cache vis cuvette CV1	20,00		12,60	
Garniture intissée G11	20,00		34,00	
* Plaque d'identité cercueil adulte	20,00	28,00		
Total cercueil et accessoires : 423.60 € TTC				
Mise en bière et fermeture du cercueil		152,00		
1 Equipe de 2 porteurs mise en bière local	20,00	152,00		
Cérémonie funéraire		162,00		
Transport au crématorium local	10,00	124,00		
1 Déplacement(s) local(aux) du personnel	10,00	38,00		
Crémation				543,00
Frais de crémation (CREMATORIUM AMABLE TUISAT RUE JEAN AUGUSTE SENEZE 63000 CLERMONT-FERRAND) : Comprenant taxe dispersion jardin du souvenir	0,00			543,00
Total fournitures et services TTC		773,00	46,60	563,00

* Prestations et fournitures obligatoires. # Prestations et fournitures réglementairement obligatoires en fonction soit des circonstances du décès, soit des modalités d'organisation des obsèques.

Taux	Base taxable	T.V.A.
20,00	547,99	109,61
10,00	147,28	14,72
0,00	563,00	0,00

Total HT	Total TVA	Total TTC (€)
1 258,27	124,33	1 382,60

Acceptation

Le Soussigné accepte le présent devis établi à sa demande et charge l'Entreprise, qui l'accepte, d'en assurer ou d'en faire assurer la réalisation par tous moyens à sa convenance selon les conditions générales imprimées sur le dossier. Le soussigné s'engage sans

ACCUEIL AUVERGNE FUNERAIRE - au capital de 30000 euros - 5 BOULEVARD PASTEUR 63500 ISSOIRE - France

RCS 498713221 Ville du greffe - APE 9603Z - Responsable légal : Florian MONTIGNY

N° TVA : FR35498713221 - SIREN 498713221 - SIRET 49871322100048 - Tva sur les débits - N° Orias : 07038238

Caisse d'Epargne Loire-Centre - FR76 1450 5000 0208 0020 6390 447 - CEPAPFRPP450



ROC • ECLERC

ROC-ECLERC

7, route de Chateaugay Z.I de Ladoux

63118 CEBAZAT France

Tél : 04 73 14 16 14

Fax : 04 73 26 02 81

Habilitation : 17-63-306 - SIRET: 49871322100030

Email: roceclerc63@funeservice.fr

Page 2 de 8

réserve à payer à l'entreprise la somme ci-dessus. Les prestations qui seraient demandées postérieurement à l'établissement de ce devis, de même que les prestations qui sont commandées à des tiers et dont les prix ne peuvent être déterminés à ce jour, feront l'objet d'un nouveau chiffrage soumis à l'acceptation du client.

Les travaux de cimetière et le kilométrage sont chiffrés sous réserve. Les débours sont évalués en l'absence de justificatifs.

Durée de validité du devis : 30 jours.

Devis établi le 04/10/2023, valable 30 jours à compter du 04/10/2023

Signature précédée de la mention "Lu et approuvé, bon pour acceptation"

CONDITIONS GENERALES DE VENTE - Pompes Funèbres en date de JUILLET 2022

Je déclare avoir reçu les présentes conditions générales de vente des Pompes Funèbres ROC ECLERC, comprenant 6 pages dont le formulaire détachable de rétractation. Je déclare les avoir lues et les avoir acceptées.

Nom : _____ N° de devis : _____

Fait le _____ à _____

Signature

1- PRESENTATION DE LA SOCIETE

Dénomination sociale : ACCUEIL AUVERGNE FUNERAIRE - **Etablissement** : Pompes Funèbres ROC-ECLERC

Représentant légal : Florian MONTIGNY, gérant

Adresse siège social : 5, bd Pasteur - 63500 Issoire - **Habilitation** : 13-63-298 - **RCS Clermont-Fd 498 713 221** - **SIRET** : 498 713 221 0004

Forme juridique : SARL - **Capital social** : 30.000 € - **N° TVA intracommunautaire** : FR35 498 713 221

Adresse établissement : 7 route de Chateaugay - 63118 Cébazat - **Téléphone** : 04 73 14 16 14 - **Télécopie** : 04 73 26 02 81 - **Mail** : roceclerc63@funeservice.fr

Habilitation : 17-63-306 - **SIRET** : 498 713 221 00030

Responsabilité civile / Garantie en responsabilité civile professionnelle / Responsabilité civile exploitation : Groupama Rhône Alpes Auvergne N° 40647208U -

Montant couvert : 16.000 K€

Coordonnées des garants au titre de la garantie légale de conformité : P.F. ROC ECLERC - 7 route de Chateaugay - 63118 Cébazat - **Téléphone** : 04 73 14 16 14

- **Télécopie** : 04 73 26 02 81 - **Mail** : roceclerc63@funeservice.fr - **Habilitation** : 17-63-306 - **SIRET** : 498 713 221 00030

2) APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES – OPPOSABILITE

Les présentes Conditions Générales sont systématiquement remises à chaque Client lors de la remise du devis pour lui permettre de passer commande. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces Conditions Générales, à l'exclusion de tout autre document tel que brochure, prospectus qui n'ont qu'une valeur indicative.

3) DEVIS ET COMMANDE

a. Les relations contractuelles entre la Société et le Client sont réglées par le Code de la Consommation et le Code des Collectivités Territoriales (article R2223-24 et suivants). La Société s'engage à informer et conseiller le Client dans le plus strict respect de la réglementation en vigueur et de la déontologie professionnelle. En particulier, la Société s'engage à exercer son activité et réaliser les prestations dans le respect de la loi de 1905 et de la loi du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République.

b. La documentation générale de la Société présentant les prestations et fournitures de services de pompes funèbres pouvant être fournies par la Société est consultable par le Client préalablement à toute commande.

c. Avant toute commande, la Société informera le Client de l'existence du fichier AGIRA (centralisation des contrats obsèques, afin de pouvoir l'interroger). Dans tous les cas, un devis écrit, gratuit, daté, détaillé et chiffré selon les mêmes rubriques que la documentation générale, est remis au Client. .

d. Sauf stipulation contraire, le délai de validité de ce devis est de 30 jours.

e. Le devis est réalisé sur la base des informations communiquées par le Client. En aucun cas, la Société ne pourra voir sa responsabilité engagée du fait d'informations erronées ou manquantes.

f. Après acceptation du devis, la Société émet un bon de commande qui doit être signé par le Client. Le bon de commande reprend les informations du devis conformément aux informations de la documentation générale et doit être signé par le Client.

g. Les devis et commande font apparaître le montant HT et le TTC des prestations et fournitures.

h. Il ne pourra être exigé aucun commencement d'exécution à une commande non acceptée et signée.

i. En cas de commande téléphonique émanant d'un professionnel habilité et agissant pour le compte d'un Client, l'acceptation ou la signature de la commande devra se faire par écrit ou au besoin par télécopie. Si cette commande téléphonique émane d'une famille elle-même domiciliée à distance ou dans l'impossibilité de se déplacer, elle devra de la même façon se faire par écrit ou au besoin par télécopie. Cette régularisation, sauf circonstances exceptionnelles, reste indispensable.

4) MODIFICATION – ANNULATION - REFUS DE COMMANDE

a. Aucune modification ou annulation de commande n'est possible après signature du bon de commande sans accord exprès et préalable de la Société.

b. En cas de modification de la commande, acceptée par la Société, ayant une incidence sur les prix des prestations ou fournitures, un nouveau devis sera établi et sera remis au Client. La nouvelle commande sera ferme et définitive qu'après la signature par le Client du nouveau bon de commande.

c. En tout état de cause, toute modification ou annulation 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.

d. La Société sera en droit en cas de modification et/ou d'annulation de commande de facturer au Client les démarches et frais d'ores et déjà engagés.

e. Dans tous les autres cas, à savoir modification et/ou annulation de commande dans des conditions non conformes aux articles précédents, le Client sera redevable de l'intégralité des montants mentionnés sur la commande.

f. La Société se réserve le droit de refuser une commande dans le cas où le Client ne serait pas à jour de ses obligations de quelque nature que ce soit, et notamment sans que la liste soit exhaustive défaut de règlement, incident de paiement ou d'éléments d'informations lors d'une précédente commande. Pareil refus, constitue un motif légitime au sens de la réglementation et ne saurait constituer un refus de vente.

5) EXECUTION PAR DES TIERS

a. L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers (marbrier, culte, police, opérateur funéraire, presse, personnel communal au cimetière, etc...).

b. En ce qui concerne certains tiers (exemple : le marbrier), il peut y avoir un choix à opérer entre divers prestataires de service. Le Client peut à sa convenance, mandater la Société pour faire ce choix, ou désigner elle-même le tiers dont elle souhaite l'intervention.

c. La Société ne peut être tenue pour responsable des retards, erreurs, ou fautes techniques commis dans l'exécution de leurs tâches par les tiers intervenant dans les obsèques.

6) FRAIS DIVERS

- a. En accord avec le Client, le montant prévisionnel TTC de l'insertion dans la presse sera indiqué sur le devis et la commande. Ce montant sera régularisé lors de la facturation finale. De plus, les travaux de cimetière et d'exhumations sont toujours chiffrés sous réserve de fournitures ou travaux supplémentaires non prévisibles à la date de l'établissement du devis.
- b. Toutefois, il est convenu que toute modification du bon de commande ayant une incidence sur les prix des prestations ou fournitures mentionnées sur le devis doit être préalablement portée sur le devis détenu par le Client ou faire l'objet d'un nouveau devis reprenant la totalité des prestations ou fournitures y figurant.

7) PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

- a. Les prix, avant signature du devis ou du bon de commande (c'est-à-dire avant que le Client ne soit lié par un contrat) peuvent être modifiés à tout moment et sans préavis notamment en fonction des variations monétaires, d'une modification du taux de TVA et d'une modification des prix des fournisseurs et afin d'être en conformité sur la législation applicable en matière de prix. En tout état de cause, les prix en vigueur sont consultables dans la documentation générale consultable par les Clients.
 - b. Les prix proposés sur le devis sont valables pendant toute la durée de validité du devis. Les prix facturés sont ceux figurant sur le devis au moment de la validation de la commande.
 - c. Les prix sont en Euros TTC (Toutes Taxes Comprises) incluant la TVA.
 - d. Les prix sont payables en euros.
 - e. Les frais d'obsèques sont payables au comptant dès l'acceptation de la commande.
 - f. Au cas où le montant de la commande ne serait pas réglé au comptant, le Client versera à la Société, à titre de dépôt de garantie, un chèque correspondant à la totalité du montant de la commande.
- Pg. Le dépôt de garantie sera restitué au Client lors du paiement intégral des sommes figurant sur la commande ou encaissée en cas de défaut de paiement.
- h. Conformément à l'article L312-1-4 du Code monétaire et financier, la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles du défunt peut 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. La Société peut assister le Client dans ces démarches.
 - i. Le paiement ne peut être envisagé par un notaire, sauf si celui-ci fournit à la Société avant l'exécution du convoi et par télécopie si besoin, un document écrit d'acceptation précisant le montant et le délai de règlement.
- En cas de carence du notaire avant le début de l'exécution de la prestation, le Client ayant accepté la commande conservera l'entière responsabilité du règlement de celle-ci dans les conditions figurant sur le bon de commande.

8) DELAIS DE PAIEMENT

- a. Le prix est réglé par le Client à réception de facture, net et sans escompte.
- b. Le défaut de paiement dans les délais indiqués sur la facture entraînera conformément à la loi et de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire l'application d'une pénalité de retard égale au taux d'intérêt légal appliquée sur les sommes restant dues. De plus et à titre de clause pénale sera appliquée une pénalité égale à 5% appliquée sur les sommes restant dues.
- c. Les dommages intérêts et les frais judiciaires éventuels de recouvrement seront répercutés au Client dans les conditions de l'article L111-8 du Code des procédures civiles d'exécution.
- d. En aucun cas, les paiements qui sont dus à la Société ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque réduction ou compensation sans accord écrit de la part de la Société.
- e. Tout paiement qui est fait à la Société s'impute sur les sommes dues quelle que soit la cause, en commençant par celles dont l'exigibilité est la plus ancienne.

9) DELAIS D'EXECUTION

- a. La Société délivre les produits et réalise les prestations à la date ou dans le délai indiqué au Client dans le bon de commande, ou à défaut d'accord dans les trente (30) jours suivant la date de signature du bon de commande.
 - b. Les délais de délivrance des Produits et réalisation des Prestations sont indiqués aussi précis que possible sur le bon de commande mais sont fonction de l'approvisionnement auprès de sociétés tiers, du nombre de décès et éventuellement de formalités administratives.
 - c. En cas de retard dans la délivrance des produits et/ou d'exécution des prestations imputable à la Société, le Client peut soit 1° Notifier à la Société la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que la Société s'exécute, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil ; soit 2° résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, la Société d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Dans pareil cas, le contrat sera considéré comme résolu à la réception par la Société de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que la Société ne se soit exécutée entre-temps.
- En cas de résolution du contrat dans les conditions exposées ci-dessus, la Société s'engage à rembourser le Client des sommes versées au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

10) RESPONSABILITE DE L'ENTREPRISE - EXCLUSIONS

- a. La responsabilité de la Société ne peut en aucun cas être engagée pour une quelconque non-exécution de ses obligations pour tout fait dû soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat (vol ou dégradations) ou en cas de force majeure. Seront assimilés à la force majeure sous réserve de l'application des critères légaux : la guerre, les conflits nationaux ou internationaux, la grève totale ou partielle, le lock out, l'incendie, les événements climatiques, la destruction des locaux ou de matériels ou les réquisitions de l'autorité publique, les accidents, la circulation perturbée. Les ruptures d'approvisionnements, toute législation ou décision d'urgence, mesures de confinement, les pandémies, épidémies et crises sanitaires de toute nature.
- b. Il est rappelé que 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 à 1648 et 2232 du code civil.

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 portée 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. »

c. La Société n'est pas tenue des vices apparents dont le Client ne pouvait ignorer l'existence. Dès lors, les réclamations sur les vices apparents du produit livré doivent être formulées par écrit dans les huit (8) jours de la livraison. Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des vices ou anomalies apparents constatés. Il devra laisser à la société toute facilité pour procéder à la constatation des vices et pour y porter remède. A défaut, la responsabilité de la Société ne pourra être engagée.

d. La Société ne pourra en aucun cas répondre d'une éventuelle responsabilité de n'avoir pas fourni ou vendu un service ou un matériel non imposé par la réglementation en vigueur.

e. En tout état de cause, la responsabilité de la Société ne pourra être engagée dans les cas suivants, qui sont des événements extérieurs à la Société. **Dès lors, ces particularités ne pourront être considérées comme des défauts permettant de faire jouer la garantie de conformité, ce que reconnaît le Client et l'accepte ::**

· absence de maintien des supports, sols, murs, etc... en parfait état de fermeté,

· absence d'entretien ou les conséquences d'abus d'usage,

· défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou le vieillissement naturel (rouille),

· défauts et détériorations provoqués par un accident extérieur (entretien défectueux, utilisation de produits détergents ou non adaptés, intervention d'un tiers, utilisation anormale, modification des sols et sous-sols résultant d'évènements climatiques, ...),

· modification du produit non prévue ni spécifiée par la Société,

· existence de taches et veines naturelles.

f. Par ailleurs, le Client est parfaitement informé des limites suivantes :

· *Les travaux de cimetièrre et de marbrerie*

– sur les concessions existantes sont chiffrés sous réserve d'ouverture définitive et d'imprévis (état de l'aménagement, mode d'ouverture, eau, exhumations, etc...)

– sur les concessions neuves sont réalisés et chiffrés sous réserve de la nature des sous-sols (roches, eaux...). Compte tenu de la nature des sous-sols, le Client est informé que les travaux pourront de plus soit être retardés, soit être suspendus, soit être annulés.

· *Le poids des remblais* lors d'une inhumation en pleine terre ou, l'humidité lors de la mise en caveau peuvent parmi d'autres causes faire subir aux cercueils des altérations plus au moins rapides et importantes. De structures parfois élaborées, obligatoirement en matériaux biodégradables, les cercueils ne sauraient être garantis par la Société après leur inhumation, provisoire ou définitive.

· *Les dimensions en marbrerie :*

- Compte tenu des aléas de la fabrication, les dimensions des différents éléments sont établies avec une tolérance de variation raisonnable. La responsabilité de la Société ne saurait être engagée pour une variation raisonnable dans les dimensions.

- En fonction des spécificités et/ou réglementation particulière inhérente à l'emplacement et à la localisation du cimetière, à la réglementation applicable aux opérations funéraires, les dimensions peuvent également varier. La responsabilité de la Société ne pourra être engagée de ce fait

· *Les couleurs et aspects des matériaux :* les matériaux utilisés pour les monuments étant des matériaux naturels, les échantillons ou monuments d'exposition ne peuvent que définir les matériaux quant à leur provenance et à leur tonalité générale mais n'impliquent pas une identité totale de couleur, de cristallisation, de veinage, avec le matériau utilisé pour la réalisation de la commande. La responsabilité de la société ne pourra être engagée pour une variation de couleur, de veinage, de cristallisation.

· *Bijoux et effets personnels :* le Client est seul responsable des bijoux et autres effets personnels qui ne seraient pas retirés avant la mise en bière. Le Client est invité à souscrire à toute assurance nécessaire pouvant couvrir les vols, détérioration et/ou autres effets personnels

· *Crémation et Inhumation :*

- Conformément à l'article R2213-15 du CGCT, si la personne décédée était porteuse d'une prothèse fonctionnant au moyen d'une pile, un médecin ou un thanatopracteur atteste de la récupération de l'appareil avant la mise en bière. La Société ne pourra être responsable du défaut de retrait de ces appareils ou prothèse ayant concouru à la survenance d'un dommage

- En cas d'inhumation dans une concession, le Client déclare et garantit

que la personne décédée est autorisée à y être inhumée et que la concession a parfaitement été renouvelée, le cas échéant. La Société n'est pas en mesure de procéder à ces vérifications.

Qu'il est parfaitement informé de l'absence d'information sur la taille et les dimensions des caveaux. Dès lors, le Client reconnaît et accepte que du fait des dimensions du caveau, l'inhumation pourra être retardée, suspendue voire annulée. Les travaux et/ou prestations supplémentaires nécessaires feront l'objet d'un devis supplémentaire.

- En cas de crémation, le Client s'engage à ne pas introduire aucune substance et/ou objets susceptibles d'exploser du fait de la chaleur

· *Étanchéité des ouvrages :* En l'état des normes et état des connaissances, l'étanchéité des caveaux et cavurnes ne peut être garantie. La présence d'eau et d'humidité dans un caveau ou dans un cavurne ne pourra donc donner lieu ni à la résiliation de la commande ni à une réduction de prix.

g. Le Client est seul responsable de l'exactitude des informations communiquées à la Société (notamment sans que la liste soit exhaustive les coordonnées de l'emplacement des concessions). Les prestations supplémentaires résultant d'une erreur du Client relative aux informations communiquées à la Société donneront lieu à facturation.

h. Enfin et d'une manière générale, le Client s'engage à respecter les obligations inhérentes à la réglementation funéraire, au règlement intérieur des établissements de la Société et aux lieux d'inhumation et/ou de crémation et/ou lieux de cultes et aux règles et principes de la République.

11) CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

a. Les produits livrés (notamment sans que la liste soit exhaustive monument, fournitures et articles funéraires) demeurent la propriété de la Société jusqu'au complet paiement de leur prix en principal et accessoires, les risques passant à la charge du Client dès la délivrance à savoir le transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien.

b. En cas de défaut de paiement à l'échéance, la Société reprendra possession des produits dont elle est restée propriétaire et pourra, à son gré, résoudre le contrat par simple lettre recommandée adressée au Client.

c. Les risques sont à la charge du Client dès la délivrance des produits, dans les conditions du contrat nonobstant la réserve de propriété.

d. Le Client s'engage à assurer les produits au profit de qui il appartiendra, contre tous les risques qu'elles peuvent courir ou occasionner dès leur délivrance.

e. La restitution des produits impayés sera due par le Client défaillant à ses frais et risques, sur mise en demeure de la Société par lettre recommandée avec accusé de réception.

f. En cas de défaut de paiement, lorsque la Société doit revendiquer les produits, elle sera dispensée de restituer les acomptes reçus sur le prix dès lors qu'ils peuvent se compenser avec les dommages et intérêts dus par le Client (pour frais de restitution ou de remise en état).

12) MEDIATION

En cas de litige, le Client est informé de la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Le Client Consommateur peut, en cas de litige avec la Société, avoir recours au processus de médiation des litiges de consommation. Le Client Consommateur peut contacter un médiateur, dont les coordonnées figurent à l'adresse suivante : CNPM - Médiation Consommation - 27 avenue de la Libération - 42400 Saint-Chamond - Tél : 09 88 30 27 72

Cette médiation ne s'applique pas aux réclamations faites auprès du service client de la Société.

Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

· a) Le Client Consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de la Société par une réclamation écrite comprenant les éléments suivants (le devis, la facture, un descriptif précis et détaillé de la réclamation);

· b) La demande est manifestement infondée ou abusive ;

· c) Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal;

· d) Le Client Consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

· e) Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

A défaut de recours à la procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges dans un délai de quinze (15) jours, chacune des Parties pourra saisir la juridiction judiciaire compétente.

Le Client Consommateur peut également utiliser le site de Règlement en ligne des litiges créé par l'Union Européenne pour essayer d'obtenir un règlement extrajudiciaire. Pour l'utiliser, le Client doit vivre hors de France dans l'Union européenne

: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

13) RELATION ENTRE PROFESSIONNELS

Dans le cas où la relation s'instaure entre la Société et un client professionnel, il sera appliqué appliquées les conditions suivantes :

· En cas de retard de paiement des pénalités seront encourues sans qu'un rappel soit nécessaire correspondant au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, sans que ce taux ne puisse être inférieure à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. De plus, le professionnel en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard de la Société, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, de 40 euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, la Société pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

· La Société ne pourra être tenue responsable des dommages indirects causés au Client professionnel tels que manque à gagner ou perte d'exploitation. La responsabilité totale et cumulée de la Société dans le cadre de l'exécution du Contrat ne pourra en aucun cas excéder le montant total du prix payé par le Client pour la (ou les) commande(s) objet du litige.

· En cas de litige, seul le Tribunal de commerce de Clermont-Ferrand sera compétent.

14) DONNEES PERSONNELLES

a. La commande auprès de la Société nécessite la collecte, d'un certain nombre d'informations personnelles (dont notamment le nom, prénom et adresse) concernant le Client nécessaire à la bonne administration des services proposés ainsi qu'au respect des obligations contractuelles de la Société. Elles sont susceptibles d'être transmises aux prestataires et sous-traitants de la Société (dont notamment aux administrations, personnes en charge du culte, et autres prestataires requis pour l'exécution de la Prestation),

b. Ces données font l'objet d'un traitement par la Société. Le responsable du traitement est la Société dont les coordonnées sont indiquées en Article 1. Les données des Clients sont sauvegardées pour une durée raisonnable nécessaire à la bonne administration des activités de la Société et à une utilisation normale des données. La base légale du traitement est le contrat.

c. Les données personnelles récoltées ne font l'objet d'aucun transfert vers l'étranger.

d. Ces données sont conservées dans des conditions sécurisées, selon les moyens actuels de la technique, dans le respect des dispositions de la Règlementation sur les données personnelles.

Le Client dispose d'un droit d'opposition, d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement et d'un droit à la portabilité des données qui le concernent dans les conditions et limites prévues par la Règlementation sur les données personnelles, qu'il peut exercer auprès de la Société en la formulant par courrier postal à l'adresse du siège de la société mentionnée dans l'article 1. Lorsque le traitement est fondé sur son consentement, il a la possibilité de retirer son consentement à tout moment. Ce retrait de consentement n'aura d'effet que pour l'avenir à partir du moment où la Société aura pu valider la licéité de la demande. Il peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>. Pour en savoir plus sur les droits précités et exercer ces droits, il peut contacter le responsable des traitements concernés et notamment le Référent Données Personnelles. Le Client en particulier peut consulter la Politique de données personnelles mise en place par la Société.

15) BLOCTEL

Le Client CONSOMMATEUR a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement.

Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>.

16) RETRACTATION DE COMMANDE EXCLUSIVEMENT EN CAS DE VENTE HORS ETABLISSEMENT ET/ OU VENTE A DISTANCE

a. **Définition :** Est considéré comme une vente hors établissement tout contrat conclu entre la Société et un Client consommateur:

· Dans un lieu qui n'est pas celui où la Société exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur

· Ou dans le lieu où la Société exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément, présentes.

Est considéré comme un Contrat à distance " tout contrat conclu entre la Société et un Client consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance (téléphone, télécopie, internet) jusqu'à la conclusion du contrat "

Les dispositions du présent titre s'appliquent aux contrats portant sur la vente d'un ou plusieurs biens, et au contrat en vertu duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur en contrepartie duquel le consommateur en paie ou s'engage à en payer le prix. Le contrat ayant pour objet à la fois la fourniture de prestation de services et la livraison de biens est assimilé à un contrat de vente.

En cas de vente à distance ou hors établissement, le Client Consommateur a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où le Client lui-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du dernier Produit ou de la dernière pièce

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision de rétractation du présent contrat à **Coordonnées des garants au titre de la garantie légale de**

conformité : P.F. ROC ECLERC - 5, bd Pasteur - 63500 Issoire - **Téléphone** : 04 73 55 06 52 - **Télécopie** : 04 73 89 46 22 - **Mail** : roceclerc63@funeservice.fr - **Habilitation** : 13-63-0075 - **SIRET** : 498 713 221 00048, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Le

Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de rétractation : En cas de rétractation du présent contrat, la Société vous remboursera tous les paiements reçus du Client, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client ait choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par la Société) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où la Société est informée de la décision de rétractation du présent contrat. La Société procèdera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

La Société peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'elle ait reçu les produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition des Produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le Client devra renvoyer ou rendre les Produits à : **Coordonnées des garants au titre de la garantie légale de conformité** : P.F. ROC ECLERC - 5, bd Pasteur - 63500

Issoire - **Téléphone** : 04 73 55 06 52 - **Télécopie** : 04 73 89 46 22 - **Mail** : roceclerc63@funeservice.fr - **Habilitation** : 13-63-0075 - **SIRET** : 498 713 221 00048, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que le Client nous aura communiqué sa décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si le Client renvoie le Produit avant l'expiration du délai de quatorze jours. "

Le Client doit prendre en charge les frais directs de renvoi des Produits. Ces frais sont estimés à un maximum d'environ ... EUR [insérer le montant].

La responsabilité du Client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du Produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Si le Client a demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, le Client doit payer à la Société un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où il a informé la Société de sa rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat c. **Exclusion au droit de rétractation** : Il est rappelé que, sous réserve des dispositions de l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur ;

- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

En conséquence, la Société ne peut pas réaliser la fourniture de services commandée par le Client avant l'expiration du délai de rétractation que sous réserve que le Client ait renoncé préalablement et expressément sur papier ou support durable à son droit de rétractation, et lorsque la fourniture de services a été pleinement exécutée par la Société avant la fin du délai de rétractation, dans les cas suivants :

- Lorsque le Client demande à ce que la fourniture du service ou du produit soit réalisée dans un délai très court inférieur au délai de rétractation de 14 jours,

- Ou, lorsque la fourniture de services ou de produits doit être réalisée au plus tard pour le jour de l'inhumation du défunt (conformément à l'article R.2213-33 du Code générale des collectivités territoriales) et que le délai entre la commande et le jour de l'inhumation est inférieur au délai de rétractation de 14 jours.

En outre, lorsque les articles funéraires sont confectionnés selon les spécifications du Client et/ou nettement personnalisés, le Client ne bénéficie pas du droit de rétractation.

17) AUTRES OBLIGATIONS

Conformément à l'article L. 2213-14 du code Général des Collectivités locales, le Client s'engage lorsque le corps est transporté hors de la commune de décès ou de dépôt :

- à assister à la fermeture du cercueil et à son scellement, à reconnaître et à identifier le défunt et à décliner son lien de parenté avec ce dernier

- à assister aux opérations d'exhumations et/ou réduction du ou des corps de personnes inhumées, à décliner leur(s) identité(s) et à déclarer sa filiation par rapport à ce(s) dernier(s).

FORMULAIRE RETRACTATION - ANNULATION DE LA COMMANDE

(Code de la consommation : articles L221-18 à L221-28)

A l'attention des P.F. ROC ECLERC - 5, bd Pasteur - 63500 Issoire

Téléphone : 04 73 55 06 52 - Télécopie : 04 73 89 46 22 - Mail : roceclerc63@funeservice.fr

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*) _____

Reçu le (*) : _____

Nom du (des) consommateur(s) : _____

Adresse du (des) consommateur(s) : _____

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

Date : _____

(*) Rayez la mention inutile.

Nom du signataire : _____

Adresse du (des) consommateur(s) : _____

Date et Signature :