

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

Applicables à compter du 1er septembre 2026 - Version 1.0

ARTICLE 1 - OBJET - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV régissent les relations entre la SARL POMPES FUNÈBRES VIGNE-LANDON et tout client faisant appel à ses services. Elles s'appliquent aux prestations funéraires, transports, cérémonies, cercueils et urnes, crémations, inhumations, cimetière, marbrerie, articles funéraires et prestations associées. Les dispositions légales impératives prévalent.

ARTICLE 2 - INFORMATION DU CLIENT

Avant tout engagement, l'Entreprise informe le Client des caractéristiques essentielles des prestations, de leur prix et de leurs conditions. La famille demeure libre de choisir son opérateur funéraire, sous réserve des volontés du défunt et de la réglementation applicable.

ARTICLE 3 - DEVIS

Avant toute prestation, un devis écrit, détaillé et gratuit est remis au Client. Il distingue les prestations obligatoires, celles qui ne le deviennent qu'en fonction des circonstances, les prestations optionnelles, les sommes versées à des tiers, taxes et redevances, ainsi que les prestations réalisées par des entreprises tierces lorsque la réglementation l'exige. Toute modification de prix nécessite une information préalable et, si nécessaire, un devis complémentaire ou nouveau devis.

ARTICLE 4 - ACCEPTATION - BON DE COMMANDE

Le devis est accepté par signature du Client ou de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles. Après acceptation, un bon de commande est établi et signé. Il reprend les éléments nécessaires à la commande, notamment l'identité du défunt, les prestations, dates et horaires utiles, l'identité et l'adresse du commanditaire, son lien avec le défunt et le montant total TTC. Une modification substantielle peut nécessiter un nouveau devis et un nouveau bon de commande.

ARTICLE 5 - VOLONTÉS DU DÉFUNT

L'Entreprise respecte les volontés connues du défunt relatives notamment au caractère civil ou religieux des obsèques et au choix entre inhumation et crémation. Le Client doit signaler toute volonté connue. En cas de conflit familial, les opérations non urgentes peuvent être suspendues jusqu'à résolution du différend.

ARTICLE 6 - PRIX - PAIEMENT

Les prestations sont facturées sur la base du devis accepté et du bon de commande. Les frais de tiers sont facturés selon les montants applicables. Les modalités et échéances figurent sur les documents contractuels ou la facture. Une prise en charge par banque, notaire, assurance ou organisme de prévoyance ne vaut paiement qu'après encaissement effectif ; tout solde reste dû par le Client.

ARTICLE 7 - RETARD DE PAIEMENT

En cas de défaut de paiement à l'échéance, l'Entreprise peut mettre le Client en demeure de régler les sommes dues. Des intérêts peuvent être appliqués dans les conditions légales. Les frais de recouvrement ne sont réclamés au consommateur que dans les cas autorisés par la loi.

ARTICLE 8 - EXÉCUTION DES PRESTATIONS

L'Entreprise met en œuvre les moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations, sous réserve des autorisations et disponibilités des mairies, établissements de santé, chambres funéraires, lieux de culte, cimetières, crématoriums et autres intervenants. Les horaires dépendant de tiers sont communiqués sous réserve de confirmation.

ARTICLE 9 - PRESTATAIRES - SOUS-TRAITANCE

Certaines prestations peuvent être réalisées par des tiers spécialisés. Lorsque la réglementation l'impose, leur identité ou qualité est indiquée sur les documents contractuels. L'Entreprise demeure responsable dans les limites prévues par la loi.

ARTICLE 10 - ARTICLES PERSONNALISÉS

Le Client vérifie avant validation les noms, dates, textes, photographies et autres éléments destinés aux plaques, impressions, faire-part ou autres personnalisations. Après validation d'un bon à tirer, l'Entreprise n'est pas responsable d'une erreur déjà présente dans les éléments expressément validés, sauf erreur imputable à son exécution.

ARTICLE 11 - MODIFICATION - ANNULATION

Toute demande doit être formulée au plus tôt. En cas d'annulation à l'initiative du Client, restent dus les prestations déjà exécutées, fournitures spécialement commandées, articles personnalisés déjà réalisés ou mis en fabrication et frais de tiers engagés et non annulables. Aucune prestation non réalisée ou non engagée ne peut être facturée hors cas légal ou contractuel.

ARTICLE 12 - DROIT DE RÉTRACTATION

Pour un contrat conclu dans les locaux de l'Entreprise, aucun droit général de rétractation n'existe du seul fait d'un changement d'avis. À distance ou hors établissement, le consommateur bénéficie du délai légal, sauf exceptions. S'il demande expressément le commencement des prestations avant son expiration, il reste redevable des prestations exécutées en cas de rétractation ; après exécution complète dans les conditions légales, le droit peut être perdu. Les biens nettement personnalisés relèvent des exceptions prévues par la loi.

ARTICLE 13 - CRÉMATION - CIMETIÈRE

La crémation, la destination des cendres, l'inhumation, l'exhumation et les travaux de cimetière sont soumis aux autorisations et règles applicables. Le Client communique les informations relatives à la concession, à ses ayants droit et à la sépulture. Toute contrainte technique imprévisible nécessitant des travaux supplémentaires fait l'objet d'une information préalable, sauf urgence de sécurité.

ARTICLE 14 - RESPONSABILITÉ - FORCE MAJEURE

L'Entreprise répond des dommages directement imputables à une faute dans l'exécution de ses obligations. Elle ne répond pas des conséquences d'informations erronées fournies par le Client, d'une décision ou d'un retard d'un tiers ou d'une autorité, ni d'un cas de force majeure au sens de la loi. Aucune clause ne limite une responsabilité qui ne pourrait légalement l'être.

ARTICLE 15 - EFFETS PERSONNELS - DONNÉES

Les objets de valeur laissés avec le défunt doivent être expressément signalés. Les objets accompagnant une crémation sont soumis aux règles de sécurité. Les données personnelles sont traitées pour l'organisation des obsèques, les démarches, la facturation et les obligations légales, et peuvent être transmises aux organismes nécessaires. Les droits peuvent être exercés auprès de l'Entreprise.

ARTICLE 16 - RÉCLAMATIONS - MÉDIATION

Toute réclamation peut être adressée à POMPES FUNÈBRES VIGNE-LANDON, ZAC de la Solane, 19000 TULLE, ou à pompesfunebres.vigne@sfr.fr. Après réclamation préalable restée sans solution satisfaisante, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur CM2C - 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris - 01 89 47 00 14 - contact@cm2c.net - www.cm2c.net.

ARTICLE 17 - DROIT APPLICABLE - LITIGES

Les présentes CGV sont soumises au droit français. À défaut de résolution amiable ou de médiation, le litige relève des juridictions compétentes selon les règles légales. La nullité d'une clause n'affecte pas les autres dispositions.

ARTICLE 18 - ACCEPTATION DES CGV

Le Client reconnaît avoir pu prendre connaissance des présentes CGV avant la conclusion du contrat. L'acceptation du devis et la signature du bon de commande emportent acceptation des présentes CGV, sous réserve des dispositions légales impératives.