



S.A.S. au capital de 2 000 € enregistrée au R.C.S. de Bourg-en-Bresse
Représentant légal : Jean-Philippe Ugolini
8, avenue Maginot – 01000 Bourg-en-Bresse
Tel : 04 69 19 88 96

SIRET 939 959 508 00010
ORIAS 25003843
Habilitation préfectorale 25-01-0117

Documentation générale

à destination

du public

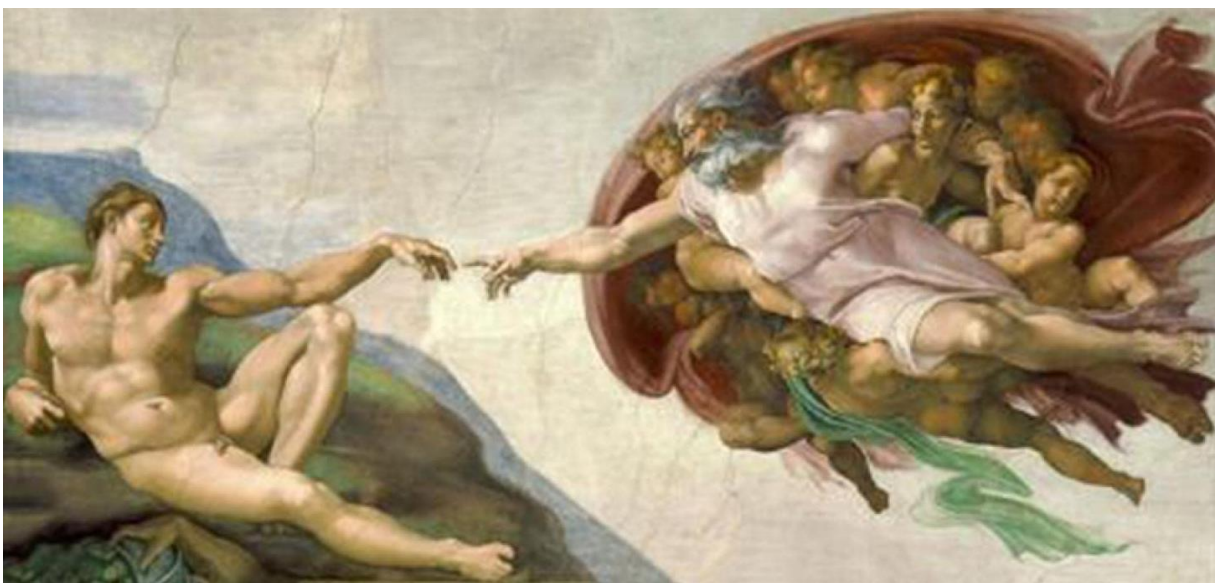
contact@kyrie-obseques.fr

Prix publics TTC mis à jour le 20 octobre 2026



Prestations pour lesquelles l'établissement est habilité :

- Organisation des obsèques
- Transport de corps avant et après mise en bière
- Fourniture de housses, des cercueils et de leurs accessoires intérieurs et extérieurs, ainsi que les urnes cinéraires
- Soins de conservation
- Fourniture des corbillards
- Fourniture des voitures de deuil
- Fourniture de personnel et des objets et prestations nécessaires aux obsèques, inhumations, exhumations.



Plafond de la chapelle Sixtine

Fresque de Michel-Ange

Note :

Article R2223-29

Version en vigueur depuis le 30 juillet 2020

Modifié par Décret n°2020-917 du 28 juillet 2020 - art. 2

Les devis doivent faire apparaître de manière distincte les prestations obligatoires, qui comportent la housse mortuaire en cas de transport avant mise en bière et, dans tous les cas le cercueil, ses poignées, sa plaque d'identité et sa cuvette étanche, à l'exclusion de ses accessoires intérieurs et extérieurs, ainsi que soit les opérations d'inhumation, soit les opérations de crémation et l'urne cinéraire ou cendrier.

En fonction des circonstances ou des causes du décès, du mode de transport et des modalités de l'inhumation ou de la crémation, les prestations obligatoires incluent également, dans les cas et conditions prévus par la [section 2](#) du chapitre III du titre Ier du présent livre, et par la section 1 du présent chapitre, les soins de conservation, le véhicule de transport de corps avant mise en bière, le cercueil hermétique muni d'un filtre épurateur.

Prestations rendues obligatoires par un texte législatif ou réglementaire

Certaines prestations sont réglementairement obligatoires :

- la fourniture du cercueil avec une plaque d'identité, une cuvette étanche et quatre poignées ;
- la housse mortuaire en cas de transport avant mise en bière ;
- si le défunt en est porteur, le retrait d'une prothèse (stimulateur cardiaque) fonctionnant au moyen d'une pile incompatible avec l'inhumation ou la crémation ;
- si vous optez pour une inhumation : le personnel pour l'inhumation, le creusement et le comblement de la fosse, l'ouverture et la fermeture du caveau ;
- si vous optez pour une crémation : le personnel pour la crémation, la fourniture de l'urne avec la plaque et les prestations associées (scellement, dépôt en columbarium, inhumation sinon dispersion) ;
- les frais avancés pour votre compte lorsqu'ils sont dus : la vacation de police lorsque l'opération est soumise à surveillance, et la redevance de crémation lorsque le gestionnaire du crématorium en prévoit une (sommes reversées sans majoration).

Certaines prestations ne sont réglementairement obligatoires qu'en fonction des circonstances :

- les soins de conservation (actes de thanatopraxie) en cas de transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou les règles fixées par la compagnie aérienne ;
- le cercueil hermétique muni d'un filtre épurateur en cas de cercueil fermé soit à résidence, soit dans un édifice cultuel ou dans un caveau provisoire, pour une durée excédant six jours, en cas de transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou les règles fixées par la compagnie aérienne, et en cas d'infection transmissible ou décision du préfet.

Vous pouvez librement accepter ou refuser les autres prestations qui vous sont proposées, dans la mesure où elles sont optionnelles.

Le transport du corps avant et après mise en bière est réalisé en fonction des circonstances et de vos choix. Dans tous les cas, il doit être opéré par un véhicule funéraire conforme aux prescriptions techniques prévues par la réglementation.

N° 139 / 25

**Arrêté préfectoral portant création d'habilitation
pour l'exercice d'activités funéraires**

**La Préfète de l'Ain,
Chevalier de la Légion d'honneur
Officier de l'ordre national du Mérite**

Vu le code général des collectivités territoriales, et notamment les articles L.2223-19 à L.2223-26, L.2223-45, R.2213-42 à R.2223-47, D.2223-34 à R.2223-55, R.2223-56 à R.2223-65, D.2223-110 à D.2223-121 ;

Vu le décret n° 2000-191 du 3 mars 2000 relatif aux prescriptions techniques applicables aux véhicules de transport de corps après mise en bière ;

Vu le décret n° 2000-191 du 3 mars 2000 relatif aux prescriptions techniques applicables aux véhicules de transport de corps avant mise en bière ;

Vu la demande de création d'habilitation en date du 27 janvier 2025 présentée par Monsieur Jean-Philippe UGOLINI, représentant de la SAS KYRIE OBSEQUES sise 8 avenue André Maginot - 01000 Bourg-en-Bresse ;

Sur proposition de la secrétaire générale de la préfecture ;

- ARRETE -

Article 1^{er} : La SAS KYRIE OBSEQUES, représentée par Monsieur Jean-Philippe UGOLINI, pour l'établissement sis 8 avenue André Maginot - 01000 Bourg-en-Bresse, est habilitée pour exercer sur l'ensemble du territoire national les activités funéraires suivantes :

- **Organisation des obsèques ;**
- **Transport de corps avant et après mise en bière ;**
- **Fourniture des housses, des cercueils et de leurs accessoires intérieurs et extérieurs ainsi que des urnes cinéraires ;**
- **Soins de conservation**
- **Fourniture des corbillards et des voitures de deuil ;**
- **Fourniture de personnel et des objets et prestations nécessaires aux obsèques, inhumations, exhumations.**

Article 2 : Le numéro de l'habilitation est **25-01-0117**

Article 3 : La durée de la présente habilitation est fixée à **5 ans**.

Article 4 : La secrétaire générale de la préfecture est chargée de l'exécution du présent arrêté qui sera notifié à Monsieur Jean-Philippe UGOLINI, représentant de la SAS KYRIE OBSEQUES publié au recueil des actes administratifs de la préfecture et dont copie sera adressée à Monsieur le maire de Bourg-en-Bresse.

Fait à Bourg-en-Bresse, le 05 février 2025

La préfète,

Pour la Préfète,
La sous-préfète, secrétaire générale

Virginie GUERIN-ROBINET

Extrait Kbis

EXTRAIT D'IMMATRICULATION PRINCIPALE AU REGISTRE DU COMMERCE ET DES SOCIÉTÉS
à jour au 25 février 2026

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE MORALE

<i>Immatriculation au RCS, numéro</i>	939 959 508 R.C.S. Bourg-en-Bresse
<i>Date d'immatriculation</i>	23/01/2025
<i>Dénomination ou raison sociale</i>	KYRIE OBSEQUES
<i>Forme juridique</i>	Société par actions simplifiée (Société à associé unique)
<i>Capital social</i>	2 000,00 Euros
<i>Numéro d'identification Européen - EUID</i>	FR0101.939959508
<i>Adresse du siège</i>	8 Avenue Maginot 01000 Bourg-en-Bresse
<i>Activités principales</i>	Les activités de pompes funèbres
<i>Durée de la personne morale</i>	Jusqu'au 23/01/2124
<i>Date de clôture de l'exercice social</i>	31 juillet
<i>Date de clôture du 1er exercice social</i>	31/07/2025

GESTION, DIRECTION, ADMINISTRATION, CONTRÔLE, ASSOCIÉS OU MEMBRES

Président

<i>Nom, prénoms</i>	UGOLINI Jean-Philippe Jean-Noël Jean-Marie
<i>Date et lieu de naissance</i>	Le 23/04/1983 à Montreuil (93)
<i>Nationalité</i>	Française
<i>Domicile personnel</i>	La Genetière 2228 Route de la Bresse 01400 Condeissiat

RENSEIGNEMENTS RELATIFS À L'ACTIVITÉ ET À L'ÉTABLISSEMENT PRINCIPAL

<i>Adresse de l'établissement</i>	8 Avenue Maginot 01000 Bourg-en-Bresse
<i>Activité(s) exercée(s)</i>	Les activités de pompes funèbres
<i>Date de commencement d'activité</i>	05/02/2025
<i>Origine du fonds ou de l'activité</i>	Création
<i>Mode d'exploitation</i>	Exploitation directe

Le Greffier



FIN DE L'EXTRAIT

SITUATION AU REPERTOIRE SIRENE

À la date du 24/01/2025

Description de l'entreprise	Entreprise active depuis le 22/01/2025
Identifiant SIREN	939 959 508
Identifiant SIRET du siège	939 959 508 00010
Dénomination	KYRIE OBSEQUES
Catégorie juridique	5710 - SAS, société par actions simplifiée
Activité Principale Exercée (APE)	00.00Z - code indisponible
Appartenance au champ de l'ESS ¹	Non
Appartenance au champ des sociétés à mission	

Description de l'établissement	Etablissement actif depuis le 22/01/2025
Identifiant SIRET	939 959 508 00010
Adresse	8 AVENUE ANDRE MAGINOT 01000 BOURG-EN-BRESSE
Activité Principale Exercée (APE)	70.10Z - Activités des sièges sociaux

1 : Economie Sociale et Solidaire

Important : A l'exception des informations relatives à l'identification de l'entreprise, les renseignements figurant dans ce document, en particulier le code APE, n'ont de valeur que pour les applications statistiques (décret n°2007-1888 du 26 décembre 2007 portant approbation des nomenclatures d'activités françaises et de produits, paru au JO du 30 décembre 2007).

Avertissement : Aucune valeur juridique n'est attachée à l'avis de situation.

Tarif général :

Comment lire notre tarif

Nos prestations sont présentées en deux colonnes, « prestations obligatoires » (PO) et « prestations non obligatoires » (PNO), comme dans le devis. Celles qui ne deviennent obligatoires qu'en fonction des circonstances portent sous leur ligne une mention le précisant. Les prestations soumises à la sous-traitance sont annotées d'un astérisque. La notice d'information aux familles est à votre disposition en libre-service dans cette agence, affichée en vitrine et publiée sur notre site internet <https://www.kyrie-obseques.fr/>.

	Libellé	Prix TTC	TVA	PO	PNO
I. Préparation / organisation des obsèques					
Organisation des obsèques					
	Honoraires d'organisation	140 €	20		■
	Démarches administratives	180 €	20		■
	Supplément démarches administratives complexes et transport à l'étranger	150 €	20		■
	Démarches administratives pour départ ou arrivée directs	150 €	20		■
	Frais de dossier exhumations	470 €	20		■
	Espace famille en ligne*	0 €	20		■
	Aide aux démarches après les obsèques* <i>Aides à la rédaction des courriers de démarches administratives</i>	0 €	20		■
	Accompagnement aux démarches après les obsèques* <i>Réalisation de vos démarches administratives et un accompagnement sur mesure</i>	180 €	20		■
Soins et interventions sur le défunt					
	Toilette et habillage*	216 €	20		■
	Toilette et habillage* nuit / we et jours fériés <i>(horaires de nuit entre 18h et 8h)</i>	280 €	20		■
	Soins de conservation* <i>Prestation non obligatoire, sauf en cas de transport international du corps, lorsque la législation du pays d'accueil ou les règles fixées par la compagnie aérienne l'exigent : elle devient alors réglementairement obligatoire.</i>	420 €	20		■
	Soins de conservation* nuit / we et jours fériés <i>(horaires de nuit entre 18h et 8h)</i> <i>Prestation non obligatoire, sauf en cas de transport international du corps, lorsque la législation du pays d'accueil ou les règles fixées par la compagnie aérienne l'exigent : elle devient alors réglementairement obligatoire.</i>	540 €	20		■
	Soins de conservation en conditions particulières* <i>Conditions particulières : à domicile, accident, ...</i> <i>Prestation non obligatoire, sauf en cas de transport international du corps, lorsque la législation du pays d'accueil ou les règles fixées par la compagnie aérienne l'exigent : elle devient alors réglementairement obligatoire.</i>	540 €	20		■
	Retrait de stimulateur cardiaque*	216 €	20	■	

PO	Prestations obligatoires	PNO	Prestations non obligatoires
-----------	--------------------------	------------	------------------------------

II. Transfert du défunt sans cercueil de l'hôpital vers un domicile ou une chambre funéraire ou d'un domicile vers une chambre funéraire					
Forfait petite distance (jusqu'à 20 km depuis Bourg-en-Bresse)					
	Véhicule et son chauffeur / brancardier	250 €	10		■
	Véhicule et son chauffeur / brancardier nuit / we et jours fériés <i>(horaires de nuit entre 18h et 8h)</i>	350 €	10		■
	Brancardier supplémentaire pour transfert	150 €	20		■
	Brancardier supplémentaire pour transfert nuit / we et jours fériés <i>(horaires de nuit entre 18h et 8h)</i>	200 €	20		■
	Péages facturés en frais réels				■
Moyenne et longue distance (au-delà de 20 km depuis Bourg-en-Bresse) En complément du forfait petite distance ci-dessus					
	Le km parcouru (8h à 18h) <i>Prix par kilomètre</i>	1,80 € /km	10		■
	Majoration nuit et week-end <i>(horaires de nuit entre 18h et 8h) Prix par kilomètre</i>	2,25 € /km	10		■
Housses					
	Housse mortuaire <i>En cas de transport avant mise en bière</i>	60 €	20	■	
III. Cercueils et leurs accessoires					
Cercueils					
	Guadalupe - forme sarcophage en chêne clair brillant massif 22 mm équipé de 4 poignées façon vieux laiton et d'une cuvette biodégradable absorbante ainsi que de sa plaque d'identité. <i>Aucun accessoire facultatif compris dans le prix.</i>	2 565 €	20	■	
	Rocamadour - forme sarcophage en chêne clair satiné massif 22 mm équipé de 4 poignées façon vieux laiton et d'une cuvette biodégradable absorbante ainsi que de sa plaque d'identité. <i>Aucun accessoire facultatif compris dans le prix.</i>	1 755 €	20	■	
	Cotignac - forme sarcophage en pin verni naturel massif 22 mm équipé de 4 poignées en corde et d'une cuvette biodégradable absorbante ainsi que de sa plaque d'identité. <i>Aucun accessoire facultatif compris dans le prix.</i>	1 535 €	20	■	
	Montligeon - forme parisienne en chêne clair fumé massif 22 mm équipé de 4 poignées façon vieux laiton et d'une cuvette biodégradable absorbante ainsi que de sa plaque d'identité. <i>Aucun accessoire facultatif compris dans le prix.</i>	1 225 €	20	■	
	Cléry - forme lyonnaise en chêne clair satiné massif 22 mm équipé de 4 poignées façon vieux bronze et d'une cuvette biodégradable absorbante ainsi que de sa plaque d'identité. <i>Aucun accessoire facultatif compris dans le prix.</i>	1 065 €	20	■	
	Paray - forme parisienne en pin miel satiné massif 22 mm équipé de 4 poignées en bois et d'une cuvette biodégradable absorbante ainsi que de sa plaque d'identité. <i>Aucun accessoire facultatif compris dans le prix.</i>	875 €	20	■	
	Pontmain - forme parisienne en pin non verni massif 22 mm équipé de 4 poignées en bois et d'une cuvette biodégradable absorbante ainsi que de sa plaque d'identité. <i>Aucun accessoire facultatif compris dans le prix.</i>	705 €	20	■	
	Cercueil hors côte - forme parisienne en pin miel satiné massif 22 mm équipé de 4 poignées en bois et d'une cuvette biodégradable absorbante ainsi que de sa plaque d'identité. <i>Aucun accessoire facultatif compris dans le prix.</i>	1 225 €	20	■	
	Cercueil en carton - forme parisienne équipée de 4 poignées et d'une cuvette biodégradable absorbante ainsi que de sa plaque d'identité. <i>Aucun accessoire facultatif compris dans le prix.</i>	745 €	20	■	
PO	Prestations obligatoires	PNO	Prestations non obligatoires		

	Beaumont (taille enfant) – en chêne blanc massif 22mm équipé de 4 poignées en plastique et d'une cuvette biodégradable absorbante ainsi que de sa plaque d'identité. Taille variable entre 70 cm et 1,40m. <i>Aucun accessoire facultatif compris dans le prix.</i>	142 €	20	■	
	Cercueil hermétique - en tôle galvanisée, muni d'un filtre épurateur (en complément d'un cercueil) <i>Obligatoire uniquement en cas de cercueil fermé soit à résidence, soit dans un édifice cultuel ou dans un caveau provisoire pour une durée excédant six jours, en cas de transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou les règles fixées par la compagnie aérienne, et en cas d'infection transmissible ou décision du préfet. En dehors de ces cas, l'aménagement hermétique n'est pas obligatoire.</i>	375 €	20	■	
Emblèmes à apposer sur le cercueil					
	Croix en métal avec Christ	70 €	20		■
	Croix en métal sans Christ	70 €	20		■
	Emblème métal	70 €	20		■
	Croix en bois sans Christ	20 €	20		■
	Emblème en bois	20 €	20		■
	Croix en plastique pour cercueil Beaumont	23 €	20		■
Capiton					
	Capiton beige clair + oreiller + cache-vis	95 €	20		■
	Capiton beige clair + oreiller + cache-vis : taille Beaumont	35 €	20		■
IV. Mise en bière et fermeture du cercueil					
Porteurs					
	1 porteur*	154 €	20		■
	2 porteurs*	308 €	20		■
	3 porteurs*	462 €	20		■
Livraison du cercueil					
	Livraison pour mise en bière anticipée	250 €	20		■
	Livraison pour mise en bière anticipée nuit / we et jours fériés <i>(horaires de nuit entre 18h et 8h)</i>	350 €	20		■
V. Transport du défunt après mise en bière					
Convoi funéraire local (jusqu'à 50 km)					
	Corbillard et son chauffeur/porteur (jusqu'à 15km)	462 €	10		■
	Corbillard et son chauffeur/porteur (Au-delà de 15 km) <i>En complément du forfait initial de 462 € Prix par kilomètre</i>	1,80€ /km	10		■
	Péages facturés en frais réels				■
Transport longue distance (au-delà de 50km)					
	Prise en charge journalière	165 €	10		■
	Le km parcouru (trajet aller + retour) <i>Prix par kilomètre</i>	1,80 € /km	10		■
	Le km parcouru (trajet aller + retour) nuit / we et jours fériés <i>(horaires de nuit entre 18h et 8h) Prix par kilomètre</i>	2,25 € /km	10		■
	Frais de repas et d'hôtel par nuit	150 €	20		■

PO	Prestations obligatoires	PNO	Prestations non obligatoires
-----------	--------------------------	------------	------------------------------

VI. Cérémonie funéraire					
Maître de cérémonie					
	Maître de cérémonie ½ journée	200 €	20		■
	Maître de cérémonie journée entière	300 €	20		■
	Maître de cérémonie samedi matin	250 €	20		■
Registre et faire-part					
	Table et registre de condoléances	50 €	20		■
	Cartes de remerciements	Sur devis	20		■
	Faire-part	Sur devis	20		■
Convoi courts (jusqu'à 3 heures) - incluant la mise en bière					
	1 corbillard et son chauffeur/porteur	462 €	10		■
	1 porteur*	154 €	20		■
	2 porteurs*	308 €	20		■
	3 porteurs*	462 €	20		■
	Porteur supplémentaire*	154 €	20		■
Convoi ½ journée - incluant la mise en bière					
	1 corbillard et son chauffeur/porteur	585 €	10		■
	1 porteur*	195 €	20		■
	2 porteurs*	390 €	20		■
	3 porteurs*	585 €	20		■
	Porteur supplémentaire*	195 €	20		■
VII. A- Inhumation					
Concession en pleine terre					
	Dépose et repose du monument*	550 €	20		■
	<i>Décalage de la pierre tombale</i>				
	Démontage et remontage complet du monument*	1 020 €	20		■
	Cassage et réfection de la chape*	550 €	20		■
	Amarrage*	120 €	20		■
	<i>Mise en sécurité de la terre après un creusement</i>				
	Creusement pour 1 place*	750 €	20	■	
	<i>Profondeur de 1,50 m</i>				
	Creusement pour 2 places*	780 €	20	■	
	<i>Profondeur de 2 m</i>				
	Creusement pour 3 places*	858 €	20	■	
	<i>Profondeur de 2,50 m</i>				
	Supplément pour accessibilité difficile*	300 €	20		■
Caveau					
	Ouverture et fermeture de caveau*	750 €	20	■	
	Supplément pour accessibilité difficile*	300 €	20		■
	Pompage de l'eau dans le caveau*	190 €	20		■
Inhumation d'urne					
	Creusement pour inhumation d'une urne*	300 €	20	■	
	Frais de scellement d'urne	300 €	20	■	
	Ouverture et fermeture d'une caverne	300 €	20	■	
	Ouverture et fermeture d'une case de columbarium	300 €	20	■	
Personnel pour inhumation de cercueil					
	Maître de cérémonie	200 €	20		■
	1 porteur*	154 €	20	■	
	2 porteurs*	308 €	20	■	
	3 porteurs*	462 €	20	■	
	Porteur supplémentaire*	154 €	20	■	

PO	Prestations obligatoires	PNO	Prestations non obligatoires
----	--------------------------	-----	------------------------------

Gravure					
	Gravure* <i>Prix à l'unité par caractère</i>	12 € /unité	20		■
	Rechampissage* <i>Réfection des gravures existantes Prix à l'unité par caractère</i>	6 € /unité	20		■
	Piquet ou croix de remarque	80 €	20		■
	Nettoyage du monument	Sur devis	20		■
Construction sur une concession					
	Construction d'une cavurne*	1 150 €	20		■
	Construction d'un caveau simple 1 place*	2 700 €	20		■
	Construction d'un caveau simple 2 places*	3 450 €	20		■
	Construction d'un caveau simple 3 places*	4 140 €	20		■
	Construction d'un caveau double 4 places ou plus*	Sur devis	20		■
	Fourniture et pose d'un moment funéraire*	Sur devis	20		■
Exhumation/réductions de corps					
	Exhumation – réduction* <i>Prix par corps</i>	384 € /unité	20		■
	Reliquaire 80 cm*	150 €	20		■
	Reliquaire 120 cm*	220 €	20		■
	Reliquaire 185 cm*	375 €	20		■
	Plaque d'identité pour reliquaire	50 €	20		■
	Porteur pour assistance *	154 €	20		■
VII. B- Crémation					
Urnes					
	Rhône - Urne en métal laqué et sa plaque d'identité <i>Bleu, Grenat, Blanc, Verte ou Anthracite</i>	100 €	20	■	
	Mississippi - Urne en résine et sa plaque d'identité <i>Résine teinte crème, bande imitation bois</i>	320 €	20	■	
	Volga - Urne ovale en granit et sa plaque d'identité <i>Granit gris rosé</i>	360 €	20	■	
	Rhin - Urne rectangulaire en granit et sa plaque d'identité <i>Granit noir</i>	320 €	20	■	
	Danube - Urne rectangulaire en granit et sa plaque d'identité <i>Granit gris rosé</i>	320 €	20	■	
	Colorado - Urne submersible et sa plaque d'identité <i>Imitation bois</i>	120 €	20	■	
	Amazone - Urne dispersion en carton et sa plaque d'identité <i>Motif variable</i>	100 €	20	■	
Personnel au crématorium, pour dispersion, scellement ou inhumation					
	Maître de cérémonie	200 €	20		■
	1 porteur*	154 €	20	■	
	2 porteurs*	308 €	20	■	
	3 porteurs*	462 €	20	■	
	Porteur supplémentaire*	154 €	20	■	

PO	Prestations obligatoires	PNO	Prestations non obligatoires
-----------	--------------------------	------------	------------------------------

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - POMPES FUNÈRES

Obsèques, chambre funéraire, et monuments ou travaux de cimetière commandés avec les obsèques | Entreprise identifiée en pied de page | Version 2026.10 du 21/10/2026

1. Objet

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent aux fournitures et prestations d'obsèques commandées à l'entreprise identifiée en pied de page, y compris l'admission et le séjour en chambre funéraire, ainsi qu'aux monuments, caveaux et travaux de cimetière commandés en même temps que les obsèques. Les règles propres aux clients professionnels et aux personnes publiques figurent à l'article 15. Les CGV sont remises au client avant toute commande, affichées en agence et publiées sur le site internet de l'entreprise. En cas de différence, le devis et le bon de commande l'emportent sur les CGV. Les catalogues et photographies n'ont qu'une valeur indicative, sous réserve des caractéristiques convenues au devis et des garanties légales.

2. Tarifs et devis

Les prix sont indiqués TTC dans les tarifs de l'entreprise, consultables en agence et sur son site internet. Avant toute opération funéraire, l'entreprise remet gratuitement au client un devis écrit, daté et détaillé, conforme au modèle réglementaire. Le devis n'engage pas le client. Il est valable pendant la durée qu'il indique, à défaut trente jours. Passé ce délai, par exemple pour un devis annexé à un contrat obsèques, un nouveau devis est établi aux prix alors en vigueur.

Le devis distingue les prestations obligatoires de celles que le client est libre de choisir ou de refuser ; les tarifs précisent en outre celles qui ne deviennent obligatoires qu'en fonction des circonstances. Lorsque l'inhumation est choisie, le personnel pour inhumation, le creusement et le comblement de la fosse, ou l'ouverture et la fermeture du caveau, sont obligatoires ; la fourniture d'un caveau, le démontage et le remontage d'un monument, le portage et l'exhumation ne sont pas réglementairement obligatoires, même lorsqu'ils sont techniquement nécessaires.

3. Intervenants extérieurs et sommes payées pour le compte du client

Certaines opérations sont réalisées par d'autres que l'entreprise : service du cimetière ou marbrier, entreprises que le client choisit lui-même (marbrier, fleuriste...), administrations et organismes (taxes, vacations de police, redevances de crématorium ou de chambre funéraire, frais de culte, presse). Le devis indique :

- le nom de l'entreprise ou du service qui réalise l'ouverture et la fermeture du monument, le creusement et le comblement de la fosse (art. R. 2223-27 du code général des collectivités territoriales, CGCT) ;
- pour chaque entreprise choisie par le client lui-même, son nom, sa qualité et le prix net qu'elle facture (art. 4 de l'arrêté du 11 janvier 1999) ;
- séparément des prestations de l'entreprise, les sommes versées à des tiers et les taxes, ainsi que le montant des honoraires éventuels de représentation du client auprès de ces tiers.

Les prestations que l'entreprise sous-traite conformément à son habilitation sont repérées au devis par un astérisque (*) ; elle en reste responsable. Le devis n'a pas à mentionner le nom du sous-traitant, qui est communiqué au client qui le demande.

Sommes avancées. En signant le bon de commande, le client charge l'entreprise de régler en son nom et pour son compte les sommes dues à des tiers qui figurent au devis dans la rubrique des frais avancés. L'entreprise les lui refacture au centime près, sans marge et sans y ajouter de TVA ; les justificatifs sont à sa disposition lors du paiement de la facture. Ce régime suppose que le tiers établisse sa facture au nom du client ; à défaut, la prestation est achetée et revendue par l'entreprise et figure dans les autres rubriques du devis, TVA comprise ; toutefois, les concessions, taxes et droits municipaux sont refacturés pour leur montant exact, TVA éventuelle comprise, sans aucune majoration (art. L. 2223-34 du CGCT). Si le montant exact n'est pas connu à la signature (par exemple un avis de presse), le devis indique un montant estimé, signalé comme tel. Dès que le montant réel est connu, et avant facturation, un nouveau devis et un nouveau bon de commande sont soumis au client, sur papier ou à distance.

4. Bon de commande

Si le devis est accepté, l'entreprise établit un bon de commande comportant les mentions réglementaires (art. R. 2223-30 du CGCT). La commande est ferme dès que le client signe le bon de commande ; cette signature vaut acceptation des présentes CGV. Aucune opération funéraire n'est réalisée avant la remise du devis et la signature du bon de commande, sauf réquisition de l'autorité publique (article 15.2). La signature de l'entreprise n'est exigée que pour un contrat conclu au domicile (article 5.2).

Le devis et le bon de commande sont édités par le logiciel de gestion de l'entreprise. Ils sont signés sur papier, ou à distance au moyen d'un service de signature électronique ou par renvoi du document signé et numérisé, par courriel ou par courrier. La mention « commande avec obligation de paiement » figure à côté de la signature du client sur le bon de commande, et celui-ci indique que le client a reçu les présentes CGV avant de signer. Un exemplaire signé est remis ou envoyé au client. Le client date et signe en outre le bloc de réception des CGV, à la fin des présentes ; pour une signature électronique, il est signé avec les autres documents.

Le client fournit les documents exigés par la réglementation. La personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles justifie de son état civil et de son domicile (pièce d'identité et justificatif de domicile) lorsqu'elle demande : le transport du corps avant mise en bière (art. R. 2213-8 et R. 2213-8-1 du CGCT), l'admission en chambre funéraire (R. 2223-76), des soins de conservation (R. 2213-2-2), la crémation, sauf volontés écrites du défunt (R. 2213-34), ou une exhumation, avec sa qualité de plus proche parent (R. 2213-40). Dans ces cas, ou lorsque l'administration l'exige, une copie de ces pièces est jointe au dossier. En dehors de ces cas, l'entreprise peut seulement demander à voir une pièce d'identité et un justificatif de domicile récent, pour s'assurer de l'identité et de l'adresse du signataire, sans en garder de copie. Si le corps a été admis dans la chambre funéraire de l'entreprise à la demande de la personne chez qui le décès a eu lieu, du directeur d'un établissement de santé ou des autorités, le client atteste, avant de commander les autres prestations, avoir pris connaissance de la liste des opérateurs funéraires habilités (art. R. 2223-88 du CGCT). Si un désaccord entre personnes pouvant avoir qualité pour pourvoir aux funérailles est porté à sa connaissance, l'entreprise n'accomplit que les mesures conservatoires jusqu'à leur accord écrit ou la décision du juge.

5. Démarchage

5.1. Obsèques. À l'exception des contrats obsèques, la loi interdit de proposer des services funéraires en prévision d'obsèques ou dans les deux mois qui suivent un décès, ainsi que toute démarche commerciale à domicile, sur la voie publique ou dans un lieu ouvert au public, même à la demande du client (art. L. 2223-33 du CGCT). L'entreprise ne pratique aucune démarche de ce type.

5.2. Décès à domicile, la nuit, un dimanche ou un jour férié. Par exception prévue par l'article L. 2223-33 du CGCT, l'entreprise peut se rendre au domicile lorsque la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles l'a appelée. Seuls peuvent alors être commandés le transport ou le dépôt du corps avant mise en bière et les soins de conservation à domicile. Un devis et un bon de commande limités à ces prestations, établis par un conseiller funéraire de l'entreprise, le cas échéant à distance, sont signés sur place par le client et par l'entreprise, avec l'annexe 1, qui mentionne l'appel du client. Aucun paiement ni aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, n'est demandé ni accepté avant le huitième jour qui suit la signature (art. L. 221-10 du code de la consommation). Le devis des autres prestations des obsèques est établi ensuite, en agence ou à distance. En dehors de ce cas, aucune commande n'est prise au domicile.

5.3. Téléphone. Il est interdit de démarcher par téléphone un consommateur sans son consentement préalable (art. L. 223-1 et suivants du code de la consommation). Ce consentement doit être libre, spécifique, éclairé, univoque, donné à part par un acte positif clair, pour un an au plus, et peut être retiré à tout moment, y compris oralement ; la signature des présentes ne le vaut pas. Le numéro de téléphone du client sert à l'organisation des obsèques et au suivi de sa commande.

6. Lieu de signature et droit de rétractation

En agence. L'entreprise ne sollicitant pas ses clients hors de ses locaux (article 5), un contrat signé dans ses locaux, en présence d'un conseiller, y compris par signature électronique, ne donne pas droit à rétractation : il est ferme dès la signature et ne peut être annulé que dans les conditions de l'article 12. Lorsque le client assiste à un relevé au cimetière, qui reste purement technique, la commande du monument ou des travaux est signée au plus tôt le lendemain.

À distance ou au domicile. Tout contrat signé hors de la présence d'un représentant de l'entreprise (signature électronique, document signé renvoyé par courriel ou par courrier) est traité comme un contrat à distance, même si le devis a été préparé en agence. Le contrat signé au domicile en présence du personnel de l'entreprise relève de l'article 5.2. Dans ces deux cas, le client consommateur peut se rétracter pendant 14 jours, sans motif ni frais, par tout écrit sans ambiguïté (courrier, courriel), en utilisant ou non le formulaire de l'annexe 2. Le délai court à compter de la signature ou, si la commande comprend un bien (cerceuil, urne, plaque, monument, articles), à compter de la livraison ou de la pose du dernier bien ; la rétractation reste possible dès la signature.

Les délais d'inhumation et de crémation obligent le plus souvent à commencer avant la fin de ce délai. L'entreprise ne commence que si le client le demande expressément en signant l'annexe 1, jointe au devis et au bon de commande. Dans ce cas, s'il se rétracte, il paie seulement les prestations déjà réalisées, en proportion du prix convenu, et répond de la dépréciation des biens déjà utilisés ; une fois toutes les prestations réalisées, il ne peut plus se rétracter pour celles-ci. Les biens confectionnés selon ses indications ou nettement personnalisés (plaque ou monument gravés, faire-part imprimés) sont exclus de la rétractation, et le devis les signale expressément ; un modèle standard, même fabriqué après la commande, n'en est pas exclu (art. L. 221-18 à L. 221-28 du code de la consommation). Sans demande expresse signée, aucune somme n'est due pour les prestations réalisées pendant le délai de rétractation. En résumé : pas de rétractation pour une commande signée en agence, ni pour un bien personnalisé.

7. Déroulement des obsèques

L'inhumation ou la crémation a lieu 24 heures au moins après le décès et au plus tard le quatorzième jour calendaire qui suit le décès (ou l'entrée du corps en France, ou l'autorisation du procureur en cas d'obstacle médico-légal), sauf dérogation du préfet. Les dates et heures dépendent des autorisations administratives et des disponibilités des cimetières, crématoriums, chambres funéraires et lieux de culte ; l'entreprise prévient le client dès qu'elle a connaissance d'un changement. Le corbillard transporte le défunt et le personnel ; des places pour la famille ne sont possibles que si elles sont prévues au devis.

Le client signale toute prothèse fonctionnant avec une pile (stimulateur cardiaque par exemple) : elle est retirée avant la mise en bière, sauf pour les modèles que la réglementation dispense de ce retrait. Les cercueils sont conformes à la réglementation ; leur vitesse de dégradation après inhumation dépend du terrain et ne peut pas être garantie.

8. Monuments, caveaux et travaux de cimetière commandés avec les obsèques

8.1. Délais. Pour chaque fourniture livrée plus tard (gravure, plaque, monument, caveau, travaux), le bon de commande indique une date ou un délai. Ce délai court à partir du jour où l'entreprise dispose de ce que le client doit fournir (texte à graver, choix du modèle, titre de concession) et de l'autorisation de la mairie, qu'elle demande dès qu'elle dispose des pièces nécessaires. Il est suspendu tant que le gel, la sécheresse ou de fortes pluies empêchent de travailler sans abîmer l'ouvrage ; l'entreprise prévient alors le client et lui indique une nouvelle date. Si la date n'est pas respectée, le client peut notifier la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à l'exécution, demander par écrit l'exécution dans un délai raisonnable puis, à défaut, annuler la commande par écrit et être remboursé sous 14 jours ; il peut annuler aussitôt si l'entreprise refuse ou ne peut manifestement pas

exécuter, ou si la date convenue était pour lui essentielle, par exemple pour une cérémonie (art. L. 216-6 et L. 216-7 du code de la consommation). Avant toute gravure, le client valide par écrit le texte, l'orthographe et le motif ; l'entreprise reproduit fidèlement le projet validé et répond de ses propres erreurs.

8.2. Concession et autorisations. Le client déclare disposer des droits sur la concession ou agir avec l'accord de ceux qui les détiennent, et remet le titre de concession. L'entreprise demande en son nom les autorisations nécessaires et respecte le règlement du cimetière. Si elle a connaissance d'un désaccord entre les titulaires de ces droits, elle suspend les travaux jusqu'à leur accord écrit ou une décision de justice.

8.3. Caveaux et présence d'eau. Un caveau protège les cercueils et les urnes du poids de la terre et limite les entrées d'eau, sans pouvoir supprimer toute humidité (condensation, eaux souterraines, ruissellement, nature du sol de l'emplacement attribué par la commune). L'entreprise informe le client, au devis, des risques propres à l'emplacement et des solutions possibles. Le caveau est fourni non étanche, sauf si un caveau étanche figure au devis, qui précise alors la protection promise. Un pompage permet de procéder à une inhumation mais n'empêche pas l'eau de revenir. Ces informations ne réduisent ni les garanties légales ni la responsabilité de l'entreprise pour un défaut de conception, d'exécution ou de conseil.

8.4. Imprévus. Si l'état réel de la sépulture diffère de ce qui a été déclaré ou de ce que l'entreprise pouvait déceler lors de son relevé (sous-sol, roche, état du caveau ou du monument), l'entreprise prévient le client et lui soumet un devis complémentaire, à accepter par écrit avant les travaux. Sans accord sur le devis complémentaire, chacun peut mettre fin au contrat pour la partie non réalisée ; restent dus les prestations réalisées et les frais engagés justifiés, sauf faute de l'entreprise.

8.5. Fin des travaux. À la fin des travaux, l'entreprise invite le client à les accepter par un écrit signé des deux parties, avec ou sans réserve. À défaut d'écrit, le paiement du solde joint à l'utilisation de la sépulture fait présumer l'acceptation, avec les réserves éventuelles du client ; une inhumation qui ne pouvait attendre ne vaut pas à elle seule acceptation. Jusqu'à cette acceptation, l'entreprise a la garde de l'ouvrage ; ensuite, le client supporte les dégradations dues à des tiers ou à des événements extérieurs, sans que les garanties de l'entreprise en soient réduites.

8.6. Garanties de la construction. La construction d'un caveau est un ouvrage : l'entreprise en répond pendant 10 ans après l'acceptation des travaux pour les défauts qui compromettent sa solidité ou le rendent impropre à son usage (art. 1792 et 1792-4-1 du code civil). Il en va de même des autres travaux qui constituent un ouvrage, par exemple un monument posé sur des fondations maçonnées ; en principe, la simple pose d'un monument sur une semelle existante n'en est pas un. S'y ajoutent la garantie de parfait achèvement (1 an) et, pour les éléments d'équipement dissociables, la garantie de bon fonctionnement (2 ans). L'attestation d'assurance décennale est jointe au devis et à la facture de tout caveau et de tout monument dont l'entreprise réalise les fondations.

8.7. Matériaux. La pierre est un matériau naturel : couleur, veines et petites taches (dites « crapauds ») peuvent différer légèrement de l'échantillon ou du modèle exposé. Avec le temps et le climat, le poli, la dorure ou les joints peuvent s'altérer et le gel peut provoquer de petits éclats. Ces évolutions normales ne sont pas des défauts. L'entreprise reste responsable de tout défaut du matériau, de sa mise en œuvre ou de son conseil, et de toute altération anormalement rapide. Un entretien avec des produits adaptés, non abrasifs et non acides, est recommandé.

8.8. Paiement et monument posé. Tant que l'acompte n'est pas payé, l'entreprise peut attendre pour fabriquer ou poser. Un monument posé n'est jamais retiré pour défaut de paiement : l'entreprise recouvre sa créance par les voies de droit.

9. Garanties légales

Les biens vendus, y compris sur mesure (cercueil, urne, plaque, monument, articles funéraires), bénéficient de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés, décrites dans l'encadré ci-dessous. Les prestations de service engagent la responsabilité de l'entreprise dans les conditions du droit commun. Une éventuelle garantie commerciale fait l'objet d'un document séparé et s'ajoute aux garanties légales.

Le professionnel qui répond des garanties légales est l'entreprise identifiée en pied de page, dont le nom, l'adresse postale, le téléphone et l'adresse électronique y figurent. Toute demande au titre des garanties légales lui est adressée à ces coordonnées.

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.

10. Responsabilité

L'entreprise répond des prestations qu'elle s'est engagée à fournir, y compris celles confiées à ses sous-traitants. Elle ne répond pas des fautes propres des intervenants imposés par l'administration ou choisis par le client (cimetière, crématorium, culte, presse, entreprise désignée par la famille), sauf manquement de sa part dans la transmission des informations ou la coordination, et informe le client de toute difficulté dont elle a connaissance. Lorsqu'elle achète et revend la prestation d'un tiers (article 3), elle en répond comme de ses propres prestations. Elle est assurée en responsabilité civile professionnelle ; les coordonnées de l'assureur et la couverture géographique du contrat figurent sur son site internet.

11. Paiement

La somme versée à la commande est un acompte, dont le montant figure au bon de commande ; à défaut, il est de 30 % du prix TTC, hors sommes avancées. La commande est ferme. Pour un contrat signé au domicile (article 5.2), aucun paiement n'est demandé ni accepté avant le huitième jour qui suit la signature. Le solde est payé à réception de la facture ; pour un monument ou un caveau, à la fin des travaux. Si une assurance ou un organisme confirme la prise en charge de tout ou partie des frais, l'acompte est réduit d'autant et l'entreprise peut accomplir les démarches de paiement direct. Une facture détaillée est remise au client. Toute somme non payée à l'échéance porte intérêt au taux légal après mise en demeure.

12. Modification et annulation

Toute modification qui a une incidence sur le prix, en plus ou en moins, est portée au préalable sur le devis détenu par le client (avenant signé par les deux parties) ou fait l'objet d'un nouveau devis ; la variation du prix d'une prestation déjà prévue donne toujours lieu à un nouveau devis. Dans tous les cas, un nouveau bon de commande est signé, sur papier ou à distance. Aucune prestation absente du devis n'est facturée sans l'accord écrit préalable du client. Les devis, avenants et bons de commande successifs sont conservés ensemble dans le dossier du client, pendant la durée indiquée à l'article 14.

Le client peut annuler sa commande avant son exécution par tout écrit daté (courrier, courriel, remise en main propre). Restent dus, sur justificatifs : les prestations déjà réalisées, les sommes déjà payées à des tiers pour son compte, les frais engagés non récupérables et, pour un bien personnalisé, son prix s'il est fabriqué ou les frais engagés s'il est en cours de fabrication. Le surplus est remboursé sous 14 jours. Cette annulation ne se confond pas avec la rétractation (article 6), qui suit ses propres règles.

Si l'entreprise n'exécute pas ses obligations, le client peut demander la résolution du contrat et le remboursement des sommes versées, ainsi que des dommages et intérêts. Si l'entreprise renonce elle-même à exécuter la commande, hors force majeure, elle rembourse la totalité des sommes versées sous 14 jours, et le client peut demander réparation de son préjudice.

13. Contrats obsèques

L'entreprise propose des contrats obsèques (contrats d'assurance sur la vie destinée à financer des obsèques) en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance de JPV ASSURANCES, courtier (RCS Valenciennes 44992776300044, BP 40096, 59362 AVESNES-SUR-HELPE CEDEX, ORIAS 07 008 036). Son propre numéro ORIAS figure en pied de page (www.orias.fr). Tous deux sont soumis au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

Avant toute souscription, l'entreprise recueille par écrit les exigences et besoins du souscripteur, lui conseille un contrat cohérent avec eux en motivant son conseil (art. L. 521-4 du code des assurances), lui remet le document d'information et les conditions générales de l'assureur et lui indique ses éventuels liens avec des entreprises d'assurance et sa rémunération (commission comprise dans la cotisation). Lorsque le contrat prévoit des prestations d'obsèques, elles sont détaillées dans un devis annexé (art. L. 2223-34-1 du CGCT) ; le souscripteur peut, sa vie durant, les modifier ainsi que l'opérateur désigné (art. L. 2223-35-1 du CGCT). Il peut renoncer au contrat pendant 30 jours calendaires à compter du moment où il est informé de sa conclusion, par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique avec avis de réception ; l'assureur lui restitue alors l'intégralité des sommes versées dans les 30 jours (art. L. 132-5-1 du code des assurances). Les formulaires annexés aux présentes ne servent pas à cette renonciation. Les prestations sont réalisées au décès aux prix alors en vigueur. Le capital est versé sur justificatifs ; s'il ne suffit pas, le complément reste à régler, et l'éventuel excédent revient au bénéficiaire désigné au contrat.

Réclamations : à l'entreprise ou au service réclamations de l'assureur indiqué au contrat. En cas de désaccord, et si aucune action en justice n'est engagée : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09, www.mediation-assurance.org.

14. Données personnelles

L'entreprise applique le principe de minimisation : elle ne demande, n'enregistre et ne conserve que les informations nécessaires à la commande et aux formalités obligatoires, et les supprime à l'issue des délais indiqués ci-dessous. L'entreprise identifiée en pied de page traite les données nécessaires au devis, à l'organisation des obsèques, aux formalités légales et à sa comptabilité (RGPD, art. 6.1 b et c). Elle ne conserve une copie de pièce d'identité ou de justificatif de domicile que dans les cas prévus à l'article 4 et, pour un contrat obsèques, lorsque l'assureur l'exige ; elle ne demande des coordonnées bancaires que pour un prélèvement ou un remboursement ; la signature électronique à distance ne demande aucune copie de pièce d'identité. Sans les données nécessaires, la commande ne peut pas être traitée. Les informations concernant le défunt ne relèvent pas du RGPD ; l'entreprise les traite dans le seul cadre de la réglementation funéraire et des articles 84 et 85 de la loi du 6 janvier 1978, qui ouvrent certains droits aux héritiers.

Les données sont communiquées aux seuls intervenants des obsèques (mairie, cimetière, crématorium, chambre funéraire, sous-traitants, prestataire de signature électronique, lieu de culte, presse et sites d'avis de décès à la demande du client, assureur et courtier des contrats obsèques, prestataires informatiques (logiciel de gestion, hébergement), expert-comptable) ; elles ne sont ni vendues ni cédées. Si un prestataire les traite hors de l'Union européenne, c'est avec les garanties prévues par le RGPD, dont une copie peut être obtenue sur demande. L'entreprise peut adresser des offres par courrier postal, sur le fondement de son intérêt légitime (art. 6.1 f), au plus tôt deux mois après le décès ; le client peut s'y opposer à tout moment, sans frais. Les données sont conservées 5 ans après les obsèques, 10 ans pour les pièces comptables, les contrats signés électroniquement et les caveaux ; elles ne servent plus à l'envoi d'offres 3 ans après le dernier contact. Le client peut y accéder, les faire rectifier ou effacer dans les limites légales, en demander la limitation ou la portabilité, s'opposer à leur usage, en écrivant à l'adresse électronique du pied de page, et saisir la CNIL (www.cnil.fr). Il peut aussi définir des directives relatives au sort de ses données après son décès (art. 85 de la loi du 6 janvier 1978). Les proches ou intervenants dont il communique les coordonnées disposent des mêmes droits ; l'entreprise les en informe lors de son premier contact avec eux.

Avis de décès en ligne. L'entreprise ne publie un avis de décès, sur son site ou sur celui de son réseau, qu'à la demande du client, qui en valide le texte et, le cas échéant, la photographie. Le client, les héritiers ou les proches du défunt peuvent en demander la modification ou le retrait à tout moment. Sauf autre durée convenue avec le client, l'avis et les messages de condoléances sont retirés un an après les obsèques.

15. Clients professionnels et personnes publiques

15.1. Champ. Le présent article s'applique lorsque le client commande pour les besoins de son activité professionnelle (autre opérateur funéraire, notamment pour l'admission et le séjour d'un défunt en chambre funéraire ou pour des travaux de cimetière ; établissement de santé, social ou médico-social ; entreprise) ou lorsqu'il est une personne publique (commune, établissement public). Les autres articles s'appliquent, à l'exception des dispositions réservées aux consommateurs : démarchage téléphonique, droit de rétractation et annexes, encadré des garanties légales de conformité, médiation de la consommation et choix du tribunal, sauf celles que l'article L. 221-3 du code de la consommation étend au professionnel de cinq salariés au plus qui commande hors établissement en dehors de son activité principale. La garantie des vices cachés et les garanties de la construction restent dues.

15.2. Commande. Les prix sont ceux du tarif en vigueur ou du devis, communiqués sur demande. La commande est passée par écrit par une personne habilitée à engager le client ; une réquisition de l'autorité publique tient lieu de bon de commande. Lorsque la personne publique émet son propre bon de commande ou ses propres conditions, celles-ci s'appliquent pour les points qu'elles régissent.

15.3. Chambre funéraire. L'admission d'un défunt en chambre funéraire suppose la demande écrite prévue à l'article R. 2223-76 du code général des collectivités territoriales (CGCT) et l'extrait du certificat de décès ; l'opérateur qui la sollicite pour une famille les transmet à l'entreprise. Les prestations de la chambre funéraire sont facturées selon son tarif à l'opérateur qui les commande ou, s'il le demande à la commande, au nom de la famille pour le compte de laquelle il agit, afin qu'il les traite en frais avancés ; l'opérateur, mandataire de la famille, s'engage alors à régler la facture à l'échéance, même si la famille ne l'a pas encore remboursé. Lorsque le directeur d'un établissement de santé qui n'est pas tenu de disposer d'une chambre mortuaire a demandé le transfert, en attestant par écrit n'avoir pu joindre la famille dans les dix heures suivant le décès, le transport et les trois premiers jours de séjour sont facturés à l'établissement, et non à la famille (art. R. 2223-76 et R. 2223-79 du CGCT).

15.4. Communes. Lorsque la commune pourvoit aux obsèques, notamment d'une personne dépourvue de ressources suffisantes (art. L. 2223-27 du CGCT), elle est le client ; le devis et le bon de commande lui sont adressés.

15.5. Paiement. Professionnels : les factures sont payables à 30 jours à compter de leur date d'émission, sans escompte pour paiement anticipé. Tout retard entraîne de plein droit, dès le lendemain de l'échéance, des pénalités au taux d'intérêt de la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points, et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (code de commerce). Personnes publiques : le délai de paiement, les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire de 40 € sont ceux du code de la commande publique (art. R. 2192-10, R. 2192-11, R. 2192-31 et D. 2192-35) ; les factures sont transmises sous forme électronique (art. L. 2192-1).

15.6. Litiges. Entre commerçants, le tribunal de commerce (ou tribunal des activités économiques) du siège de l'entreprise est seul compétent. Pour les autres clients professionnels et les personnes publiques, le tribunal compétent est déterminé selon les règles de droit commun.

16. Réclamations, médiation et litiges

Les réclamations sont adressées par écrit à l'entreprise, aux coordonnées du pied de page. Si la réponse ne satisfait pas le client consommateur, ou s'il n'en reçoit pas, il peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation, au plus tard un an après sa réclamation écrite (art. L. 612-2 du code de la consommation) :

Médiateur de la consommation : Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice (CM2C)
49 rue de Ponthieu, 75008 Paris - www.cm2c.net

La médiation est facultative. Le droit français s'applique. Le client consommateur peut saisir le tribunal du lieu où il habitait lors de la commande ou tout autre tribunal compétent. Aucune clause des présentes ne réduit les droits que le client tient de la loi ; une clause jugée non valable n'affecte pas les autres.

Réception et acceptation des conditions générales de vente

Je reconnais avoir reçu les présentes conditions générales de vente (version 2026.10 du 21/10/2026), avec leurs annexes, avant de signer le bon de commande, et les accepter. Je sais qu'une commande signée en agence, en présence d'un conseiller, ne donne pas droit à rétractation (article 6).

Nom et prénom : Le Signature :

Annexe 1. Commande à distance ou au domicile : demande de commencer les prestations

Client : nom et prénom Lien avec le défunt :

Défunt : nom et prénom Date du décès :

Cas (cocher) :☐ Commande à distance : devis et bon de commande signés hors de la présence d'un représentant de l'entreprise (signature électronique, document signé renvoyé par courriel ou par courrier).☐ Décès à domicile, la nuit, un dimanche ou un jour férié. Je déclare avoir moi-même appelé l'entreprise pour lui demander d'intervenir au domicile, le à h, depuis le numéro (facultatif). Je commande seulement le transport ou le dépôt du corps avant mise en bière et/ou des soins de conservation à domicile. Dans cette situation, aucun paiement ne m'est demandé, pour les prestations commandées dans ce cadre, avant le huitième jour qui suit la signature.**Demande et déclarations (cocher) :**☐ Je demande que les prestations commencent sans attendre la fin du délai de rétractation de 14 jours.☐ Je sais que si je me rétracte, je paierai les prestations déjà réalisées et la dépréciation des biens déjà utilisés, et je reconnais que je ne pourrai plus me rétracter pour les prestations une fois celles-ci toutes réalisées.☐ Je sais que les biens confectionnés selon mes indications ou nettement personnalisés (plaque ou monument gravés, faire-part imprimés), signalés au devis, sont exclus de la rétractation.☐ J'ai reçu, avant de m'engager, le devis, les conditions générales de vente et le formulaire de rétractation (annexe 2), et je sais que ma commande m'oblige à payer.

Fait à, le à h

Signature du client :

Signature du représentant de l'entreprise (commande au domicile uniquement) :

Annexe 2. Formulaire de rétractation

À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat conclu à distance ou hors de l'agence. Vous pouvez aussi vous rétracter par simple courrier ou courriel, sans utiliser ce formulaire.

À l'attention de : l'entreprise identifiée en pied de page (dénomination, adresse postale, adresse électronique)

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) :

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

(*) Rayez la mention inutile.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - MARBRERIE FUNÉRAIRE

Monuments, caveaux, plaques, gravures, entretien et travaux de cimetière commandés en dehors des obsèques | Entreprise identifiée en pied de page | Version 2026.10 du 21/10/2026

1. Objet

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent aux fournitures et travaux de marbrerie funéraire commandés à l'entreprise identifiée en pied de page en dehors des obsèques : monument, caveau, semelle, stèle, plaque, gravure, restauration, nettoyage et entretien de sépulture, et travaux de cimetière qui s'y rattachent. Ce qui est commandé avec les obsèques relève des conditions générales de vente de pompes funèbres. Une opération relevant des pompes funèbres (exhumation, réduction ou réunion de corps) reste soumise à la réglementation funéraire, même commandée hors obsèques. L'entretien s'entend d'interventions ponctuelles ; un entretien périodique fait l'objet de conditions particulières (durée, fréquence, prix, renouvellement, résiliation). Les règles propres aux clients professionnels et aux personnes publiques figurent à l'article 12. Les CGV sont remises au client avant toute commande, affichées en agence et publiées sur le site internet de l'entreprise. En cas de différence, le devis et le bon de commande l'emportent sur les CGV. Les catalogues, photographies et monuments d'exposition n'ont qu'une valeur indicative, sous réserve des caractéristiques convenues au devis et des garanties légales.

2. Démarchage, rendez-vous et offres commerciales

Pendant les deux mois qui suivent un décès, l'entreprise n'adresse aucune offre de marbrerie à la famille. La loi interdit aussi, à tout moment, les démarches commerciales à domicile, sur la voie publique ou dans un lieu ouvert au public, cimetières compris (art. L. 2223-33 du code général des collectivités territoriales, CGCT). L'entreprise ne se rend donc pas au domicile du client pour lui présenter une offre ou lui faire signer une commande. Au cimetière, elle effectue seulement, à la demande du client, les relevés techniques (mesures, état de la sépulture) ; aucune offre n'y est faite et aucune commande n'y est signée. La commande est signée en agence ou à distance.

Après le délai de deux mois, l'entreprise peut adresser des offres par courrier postal, sans proposer de rendez-vous hors de l'agence. Elle n'envoie d'offre par courrier qu'avec l'accord du client. Il est interdit de démarcher par téléphone un consommateur sans son consentement préalable (art. L. 223-1 et suivants du code de la consommation). Ce consentement doit être libre, spécifique, éclairé, univoque, donné à part par un acte positif clair, pour un an au plus, et peut être retiré à tout moment, y compris oralement ; la signature des présentes ne le vaut pas. Le client peut refuser à tout moment, sans frais, de recevoir des offres.

3. Tarifs et devis

Les prix sont indiqués TTC dans les tarifs de l'entreprise, consultables en agence et sur son site internet ; les travaux sur mesure sont chiffrés par devis. Avant toute commande, l'entreprise remet au client un devis écrit, daté et détaillé, qui n'engage pas le client. Le devis est gratuit. Par exception, et seulement si elle le choisit, l'entreprise peut rendre payant le devis dans l'un des cas suivants : déplacement au-delà d'une distance qu'elle fixe, relevé technique de la sépulture, projet sur mesure avec plan ou visuel. Ce choix ne s'applique que si le cas et le prix du devis figurent dans l'affichage des prix de l'entreprise, en agence et sur son site internet ; à défaut, tous les devis sont gratuits. Le devis est toujours gratuit pour une opération relevant des pompes funèbres (exhumation, réduction ou réunion de corps), même commandée hors obsèques ; ce devis et le bon de commande suivent alors les règles des pompes funèbres (art. R. 2223-25 à R. 2223-30 du CGCT). Le prix d'un devis payant est annoncé et accepté par écrit par le client avant que le devis soit établi ; il est déduit du prix si la commande est passée pendant la durée de validité du devis. Accepté à distance, le devis payant ouvre droit à rétractation (article 5) ; s'il est remis avant la fin du délai de rétractation, c'est à la demande expresse du client, portée sur son acceptation écrite du prix, par laquelle il reconnaît perdre son droit de rétractation une fois le devis remis ; le prix reste alors dû. Le devis est valable pendant la durée qu'il indique, à défaut trente jours. Les sommes dues à la commune (concession, taxes, vacations) sont indiquées pour leur montant exact, sans majoration (art. L. 2223-34 du CGCT).

4. Bon de commande

Si le devis est accepté, l'entreprise établit un bon de commande indiquant le détail et le prix TTC, le cimetière et l'emplacement, la concession et son titulaire, les dates ou délais et l'acompte. La commande est ferme dès que le client signe le bon de commande ; cette signature vaut acceptation des présentes CGV. Le devis et le bon de commande sont édités par le logiciel de gestion de l'entreprise. Ils sont signés sur papier, ou à distance au moyen d'un service de signature électronique ou par renvoi du document signé et numérisé, par courriel ou par courrier. La mention « commande avec obligation de paiement » figure à côté de la signature du client sur le bon de commande, et celui-ci indique que le client a reçu les présentes CGV avant de signer. Un exemplaire signé est remis ou envoyé au client. Le client date et signe en outre le bloc de réception des CGV, à la fin des présentes ; pour une signature électronique, il est signé avec les autres documents.

Pour une exhumation, y compris une réduction ou une réunion de corps, le plus proche parent du défunt justifie de son état civil, de son domicile et de sa qualité (pièce d'identité, justificatif de domicile, document établissant le lien de parenté) (art. R. 2213-40 du CGCT). En dehors de ce cas, et sauf exigence de l'administration, l'entreprise peut seulement demander à voir une pièce d'identité et un justificatif de domicile récent, pour s'assurer de l'identité et de l'adresse du signataire, sans en garder de copie.

5. Lieu de signature et droit de rétractation

En agence. Une commande signée dans les locaux de l'entreprise, en présence d'un conseiller, y compris par signature électronique, ne donne pas droit à rétractation : elle est ferme dès la signature et ne peut être annulée que dans les conditions de l'article 10.

Relevé au cimetière. Aucune commande n'est signée au domicile du client ni au cimetière. Le relevé fait au cimetière à la demande du client est purement technique : aucune offre n'y est faite. Lorsque le client y assiste, le devis établi après le relevé lui est remis et la commande est signée au plus tôt le lendemain, pour qu'il ait le temps de l'examiner ; signée en agence, elle ne donne donc pas droit à rétractation (art. L. 221-1 du code de la consommation).

À distance. Tout contrat signé hors de la présence d'un représentant de l'entreprise (signature électronique, document signé renvoyé par courriel ou par courrier) est traité comme un contrat à distance, même si le devis a été préparé en agence. L'annexe 1 est jointe à l'envoi.

Rétractation (uniquement pour une commande signée à distance). Le client consommateur peut se rétracter pendant 14 jours, sans motif ni frais, par tout écrit sans ambiguïté (courrier, courriel), en utilisant ou non le formulaire de l'annexe 2. Le délai court à compter de la signature pour des travaux seuls ou, si la commande comprend un bien (monument, plaque, ornement), à compter de la pose ou, à défaut, de la livraison du dernier bien ; la rétractation reste possible dès la signature. Les sommes versées sont remboursées sous 14 jours. En cas de rétractation après la pose d'un bien non personnalisé, les frais de dépose et de reprise, indiqués au devis, sont à la charge du client.

Les travaux, y compris une gravure sur un monument existant, ne commencent pas avant la fin du délai de rétractation, sauf si le client le demande expressément dans l'annexe 1 ; lorsque la commande comprend aussi un bien, cette demande est nécessaire pour que les travaux commencent. S'il se rétracte ensuite, il paie les travaux déjà réalisés, en proportion du prix, et il ne peut plus se rétracter une fois les travaux entièrement réalisés. Un bien non personnalisé peut être livré et posé pendant ce délai. Les biens confectionnés selon les indications du client ou nettement personnalisés (monument ou plaque gravés, dimensions ou motif sur mesure) sont exclus de la rétractation et peuvent être fabriqués dès la commande ; le devis les signale expressément. Un modèle de catalogue, même fabriqué après la commande, reste soumis à la rétractation (art. L. 221-18 à L. 221-28 du code de la consommation). En résumé : pas de rétractation pour une commande signée en agence, ni pour un bien personnalisé.

6. Exécution des travaux

6.1. Délais. Pour chaque fourniture livrée plus tard (gravure, plaque, monument, caveau, travaux), le bon de commande indique une date ou un délai. Ce délai court à partir du jour où l'entreprise dispose de ce que le client doit fournir (texte à graver, choix du modèle, titre de concession) et de l'autorisation de la mairie, qu'elle demande dès qu'elle dispose des pièces nécessaires. Il est suspendu tant que le gel, la sécheresse ou de fortes pluies empêchent de travailler sans abîmer l'ouvrage ; l'entreprise prévient alors le client et lui indique une nouvelle date. Si la date n'est pas respectée, le client peut notifier la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à l'exécution, demander par écrit l'exécution dans un délai raisonnable puis, à défaut, annuler la commande par écrit et être remboursé sous 14 jours ; il peut annuler aussitôt si l'entreprise refuse ou ne peut manifestement pas exécuter, ou si la date convenue était pour lui essentielle, par exemple pour une cérémonie (art. L. 216-6 et L. 216-7 du code de la consommation). Avant toute gravure, le client valide par écrit le texte, l'orthographe et le motif ; l'entreprise reproduit fidèlement le projet validé et répond de ses propres erreurs.

6.2. Concession et autorisations. Le client déclare disposer des droits sur la concession ou agir avec l'accord de ceux qui les détiennent, et remet le titre de concession. L'entreprise demande en son nom les autorisations nécessaires et respecte le règlement du cimetière. Si elle a connaissance d'un désaccord entre les titulaires de ces droits, elle suspend les travaux jusqu'à leur accord écrit ou une décision de justice.

6.3. Caveaux et présence d'eau. Un caveau protège les cercueils et les urnes du poids de la terre et limite les entrées d'eau, sans pouvoir supprimer toute humidité (condensation, eaux souterraines, ruissellement, nature du sol de l'emplacement attribué par la commune). L'entreprise informe le client, au devis, des risques propres à l'emplacement et des solutions possibles. Le caveau est fourni non étanche, sauf si un caveau étanche figure au devis, qui précise alors la protection promise. Un pompage permet de procéder à une inhumation mais n'empêche pas l'eau de revenir. Ces informations ne réduisent ni les garanties légales ni la responsabilité de l'entreprise pour un défaut de conception, d'exécution ou de conseil.

6.4. Imprévus. Si l'état réel de la sépulture diffère de ce qui a été déclaré ou de ce que l'entreprise pouvait déceler lors de son relevé (sous-sol, roche, état du caveau ou du monument), l'entreprise prévient le client et lui soumet un devis complémentaire, à accepter par écrit avant les travaux. Seules les mesures de sécurité strictement nécessaires pour éviter un dommage immédiat peuvent être prises avant cet accord ; l'entreprise en informe aussitôt le client et ne les facture qu'avec son accord écrit sur un avenant ou un nouveau devis. Sans accord sur le devis complémentaire, chacun peut mettre fin au contrat pour la partie non réalisée ; restent dus les prestations réalisées et les frais engagés justifiés, sauf faute de l'entreprise.

6.5. Fin des travaux. À la fin des travaux, l'entreprise invite le client à les accepter par un écrit signé des deux parties, avec ou sans réserve. À défaut d'écrit, le paiement du solde joint à l'utilisation de la sépulture fait présumer l'acceptation, avec les réserves éventuelles du client ; une inhumation qui ne pouvait attendre ne vaut pas à elle seule acceptation. Jusqu'à cette acceptation, l'entreprise a la garde de l'ouvrage ; ensuite, le client supporte les dégradations dues à des tiers ou à des événements extérieurs, sans que les garanties de l'entreprise en soient réduites.

6.6. Garanties de la construction. La construction d'un caveau est un ouvrage : l'entreprise en répond pendant 10 ans après l'acceptation des travaux pour les défauts qui compromettent sa solidité ou le rendent impropre à son usage (art. 1792 et 1792-4-1 du code civil). Il en va de même des autres travaux qui constituent un ouvrage, par exemple un monument posé sur des fondations maçonnées ; en principe, la simple pose d'un monument sur une semelle existante n'en est pas un. S'y ajoutent la garantie de parfait achèvement (1 an) et, pour les éléments d'équipement dissociables, la garantie de bon fonctionnement (2 ans). L'attestation d'assurance décennale est jointe au devis et à la facture de tout caveau et de tout monument dont l'entreprise réalise les fondations.

6.7. Matériaux. La pierre est un matériau naturel : couleur, veines et petites taches (dites « crapauds ») peuvent différer légèrement de l'échantillon ou du modèle exposé. Avec le temps et le climat, le poli, la dorure ou les joints peuvent s'altérer et le gel peut provoquer de petits éclats. Ces évolutions normales ne sont pas des défauts. L'entreprise reste responsable de tout défaut du matériau, de sa mise en œuvre ou de son conseil, et de toute altération anormalement rapide. Un entretien avec des produits adaptés, non abrasifs et non acides, est recommandé.

6.8. Paiement et monument posé. Tant que l'acompte n'est pas payé, l'entreprise peut attendre pour fabriquer ou poser. Un monument posé n'est jamais retiré pour défaut de paiement : l'entreprise recouvre sa créance par les voies de droit.

7. Garanties légales

Les biens vendus, y compris sur mesure (monument, stèle, semelle, plaque, vase, jardinière, ornement), bénéficient de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés, décrites dans l'encadré ci-dessous. Les prestations de service engagent la responsabilité de l'entreprise dans les conditions du droit commun. Une éventuelle garantie commerciale fait l'objet d'un document séparé et s'ajoute aux garanties légales.

Le professionnel qui répond des garanties légales est l'entreprise identifiée en pied de page, dont le nom, l'adresse postale, le téléphone et l'adresse électronique y figurent.
Toute demande au titre des garanties légales lui est adressée à ces coordonnées.

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 porté 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.

8. Responsabilité

L'entreprise répond des travaux qu'elle s'est engagée à réaliser, y compris ceux confiés à ses sous-traitants. Elle ne répond pas des fautes propres des intervenants imposés par la commune ou choisis par le client, sauf manquement de sa part dans la transmission des informations ou la coordination, ni des dommages causés par des tiers après l'acceptation des travaux, sauf si une faute de sa part y a contribué. Elle est assurée en responsabilité civile professionnelle ; les coordonnées de l'assureur et la couverture géographique du contrat figurent sur son site internet.

9. Paiement

La somme versée à la commande est un acompte, dont le montant figure au bon de commande ; à défaut, il est de 50 % du prix TTC, hors sommes dues à la commune. La commande est ferme. Pour une fourniture sur mesure, l'acompte couvre au moins les matériaux commandés. Le solde est payé à la fin des travaux ou à la livraison. Une facture détaillée est remise au client. Toute somme non payée à l'échéance porte intérêt au taux légal après mise en demeure.

Sommes avancées. En signant le bon de commande, le client charge l'entreprise de régler en son nom et pour son compte les sommes dues à la commune (concession, renouvellement, taxes, vacations) indiquées séparément au devis. L'entreprise les lui refacture au centime près, sans marge ; les justificatifs sont à sa disposition lors du paiement de la facture. Ce régime suppose que la facture soit établie au nom du client ; à défaut, l'entreprise refacture la somme pour son montant exact, TVA éventuelle comprise, sans aucune majoration (art. L. 2223-34 du CGCT).

10. Modification et annulation

Toute modification qui a une incidence sur le prix, en plus ou en moins, est portée au préalable sur le devis détenu par le client (avenant signé par les deux parties) ou fait l'objet d'un nouveau devis ; la variation du prix d'une prestation déjà prévue donne toujours lieu à un nouveau devis. Dans tous les cas, un nouveau bon de commande est signé, sur papier ou à distance. Aucune prestation absente du devis n'est facturée sans l'accord écrit préalable du client. Les devis, avenants et bons de commande successifs sont conservés ensemble dans le dossier du client, pendant la durée indiquée à l'article 11.

Le client peut annuler sa commande avant son exécution par tout écrit daté (courrier, courriel, remise en main propre). Restent dus, sur justificatifs : les prestations déjà réalisées, les sommes déjà payées à des tiers pour son compte, les frais engagés non récupérables et, pour un bien personnalisé, son prix s'il est fabriqué ou les frais engagés s'il est en cours de fabrication. Le surplus est remboursé sous 14 jours. Cette annulation ne se confond pas avec la rétractation (article 5), qui suit ses propres règles.

Si l'entreprise n'exécute pas ses obligations, le client peut demander la résolution du contrat et le remboursement des sommes versées, ainsi que des dommages et intérêts. Si l'entreprise renonce elle-même à exécuter la commande, hors force majeure, elle rembourse la totalité des sommes versées sous 14 jours, et le client peut demander réparation de son préjudice.

11. Données personnelles

L'entreprise applique le principe de minimisation : elle ne demande, n'enregistre et ne conserve que les informations nécessaires à la commande et aux formalités obligatoires, et les supprime à l'issue des délais indiqués ci-dessous. L'entreprise identifiée en pied de page traite les données nécessaires au devis, aux travaux, aux demandes d'autorisation et à sa comptabilité (RGPD, art. 6.1 b et c) : identité et coordonnées du client, concession et son titulaire, nom et dates du défunt pour la gravure. Elle ne collecte aucune donnée de santé ; elle ne conserve une copie de pièce d'identité ou de justificatif de domicile que dans les cas prévus à l'article 4, et ne demande des coordonnées bancaires que pour un prélèvement ou un remboursement. Sans les données nécessaires, la commande ne peut pas être traitée. Les informations concernant le défunt ne relèvent pas du RGPD ; elles sont traitées dans le cadre de la réglementation funéraire et des articles 84 et 85 de la loi du 6 janvier 1978, qui ouvrent certains droits aux héritiers.

Les données sont communiquées aux seuls intervenants (commune, gestionnaire du cimetière, sous-traitants, prestataire de signature électronique, prestataires informatiques (logiciel de gestion, hébergement), expert-comptable) ; elles ne sont ni vendues ni cédées. Si un prestataire les traite hors de l'Union européenne, c'est avec les garanties prévues par le RGPD, dont une copie peut être obtenue sur demande. Les offres par courrier postal (article 2) reposent sur l'intérêt légitime de l'entreprise (art. 6.1 f) ; le client peut s'y opposer à tout moment, sans frais. Les offres par courriel reposent sur l'accord du client, qu'il peut retirer à tout moment. Les données sont conservées 5 ans après la fin des travaux, 10 ans pour les pièces comptables, les contrats signés électroniquement et les caveaux ; elles ne servent plus à l'envoi d'offres 3 ans après le dernier contact. Le client peut y accéder, les faire rectifier ou effacer dans les limites légales, en demander la limitation ou la portabilité, s'opposer à leur usage, en écrivant à l'adresse électronique du pied de page, et saisir la CNIL (www.cnil.fr). Il peut aussi définir des directives relatives au sort de ses données après son décès (art. 85 de la loi du 6 janvier 1978). Les proches ou intervenants dont il communique les coordonnées, notamment le titulaire de la concession, disposent des mêmes droits ; l'entreprise les en informe lors de son premier contact avec eux.

12. Clients professionnels et personnes publiques

12.1. Champ. Le présent article s'applique lorsque le client commande pour les besoins de son activité professionnelle (autre opérateur funéraire, notamment pour des travaux de cimetière ; entreprise) ou lorsqu'il est une personne publique (commune, notamment pour la reprise de sépultures, établissement public). Les autres articles s'appliquent, à l'exception des dispositions réservées aux consommateurs : démarchage téléphonique, droit de rétractation et annexes, encadré des garanties légales de conformité, médiation de la consommation et choix du tribunal, sauf celles que l'article L. 221-3 du code de la consommation étend au professionnel de cinq salariés au plus qui commande hors établissement en dehors de son activité principale. La garantie des vices cachés et les garanties de la construction restent dues.

12.2. Commande. Les prix sont ceux du tarif en vigueur ou du devis, communiqués sur demande. La commande est passée par écrit par une personne habilitée à engager le client. Lorsque la personne publique émet son propre bon de commande ou ses propres conditions, celles-ci s'appliquent pour les points qu'elles règlent.

12.3. Paiement. Professionnels : les factures sont payables à 30 jours à compter de leur date d'émission, sans escompte pour paiement anticipé. Tout retard entraîne de plein droit, dès le lendemain de l'échéance, des pénalités au taux d'intérêt de la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points, et une

indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (code de commerce). Personnes publiques : le délai de paiement, les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire de 40 € sont ceux du code de la commande publique (art. R. 2192-10, R. 2192-11, R. 2192-31 et D. 2192-35) ; les factures sont transmises sous forme électronique (art. L. 2192-1).

12.4. Litiges. Entre commerçants, le tribunal de commerce (ou tribunal des activités économiques) du siège de l'entreprise est seul compétent. Pour les autres clients professionnels et les personnes publiques, le tribunal compétent est déterminé selon les règles de droit commun.

13. Réclamations, médiation et litiges

Les réclamations sont adressées par écrit à l'entreprise, aux coordonnées du pied de page. Si la réponse ne satisfait pas le client consommateur, ou s'il n'en reçoit pas, il peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation, au plus tard un an après sa réclamation écrite (art. L. 612-2 du code de la consommation) :

Médiateur de la consommation : Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice (CM2C)

49 rue de Ponthieu, 75008 Paris - www.cm2c.net

La médiation est facultative. Le droit français s'applique. Le client consommateur peut saisir le tribunal du lieu où il habitait lors de la commande ou tout autre tribunal compétent. Aucune clause des présentes ne réduit les droits que le client tient de la loi ; une clause jugée non valable n'affecte pas les autres.

Réception et acceptation des conditions générales de vente

Je reconnais avoir reçu les présentes conditions générales de vente (version 2026.10 du 21/10/2026), avec leurs annexes, avant de signer le bon de commande, et les accepter. Je sais qu'une commande signée en agence, en présence d'un conseiller, ne donne pas droit à rétractation (article 5).

Nom et prénom : Le Signature :

ANNEXES - À COMPLÉTER UNIQUEMENT POUR UN CONTRAT SIGNÉ À DISTANCE

Annexe 1. Commande signée à distance

Client : nom et prénom Sépulture : cimetière de

Commande signée à distance (signature électronique, document signé renvoyé par courriel ou par courrier).

Relevé au cimetière (le cas échéant) : je déclare l'avoir moi-même demandé le , par ☐ courrier ☐ courriel ☐ SMS
☐ téléphone ☐ passage en agence ☐ autre :

☐ Facultatif : je demande que les travaux commencent avant la fin du délai de rétractation de 14 jours ; si je me rétracte ensuite, je paierai les travaux déjà réalisés, et je reconnais que je ne pourrai plus me rétracter une fois les travaux entièrement réalisés.

☐ Je sais que les biens confectionnés selon mes indications ou nettement personnalisés (monument ou plaque gravés, dimensions ou motif sur mesure), signalés au devis, sont exclus de la rétractation et peuvent être fabriqués dès la commande.

☐ J'ai reçu, avant de m'engager, le devis, les conditions générales de vente et le formulaire de rétractation (annexe 2), et je sais que ma commande m'oblige à payer.

Fait à, le

Signature du client :

Annexe 2. Formulaire de rétractation

À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat conclu à distance. Vous pouvez aussi vous rétracter par simple courrier ou courriel, sans utiliser ce formulaire.

À l'attention de : l'entreprise identifiée en pied de page (dénomination, adresse postale, adresse électronique)

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) :

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

(*) Rayez la mention inutile.



Attestation d'affiliation au dispositif de médiation de la consommation

Je soussigné, Monsieur René Jalin, président du Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice - **CM2C**, médiateur de la consommation validé par la CECMC, atteste que :

La Société : Kyrie Obseques
Adresse : 8 avenue Maginot, 01000 Bourg-en-Bresse
SIRET : 93995950800010

a choisi **CM2C** comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir avec ses clients consommateurs.

La date d'expiration de son adhésion est le : 13/02/2028

La convention a été conclue pour une durée de 3 ans.
Pendant cette période, le mandat de CM2C est irrévocable.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », ses clients ont la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation.

Le président,
René JALIN



ATTESTATION

(Art. R.512-5 du code des assurances et R. 546-3 I du code monétaire et financier)

L'Orias certifie que l'intermédiaire ci-après

KYRIE OBSEQUES
8 Avenue Maginot
01000 BOURG-EN-BRESSE

Numéro de RCS (le cas échéant) : BOURG-EN-BRESSE 939959508

Est, à ce jour, inscrit au Registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance

Sous le numéro d'immatriculation 25003843

En qualité de :

- Mandataire d'intermédiaire d'assurance (MIA) depuis le 30/04/2025 jusqu'au 28/02/2027

L'intermédiaire doit informer l'Orias de toute modification de sa situation ou de tout événement pouvant avoir des conséquences sur son inscription (Art. R. 512-5 IV du code des assurances et R. 546-3 IV du code monétaire et financier) :

- Dans le mois qui précède la modification quand elle peut être anticipée.
- Ou au plus tard dans le mois qui suit l'événement.

Fait à Paris,

Le 15/12/2025

Jérôme SPERONI



Secrétaire général

Information aux familles sur les soins de conservation

Vous venez de perdre une personne chère et vous êtes chargé d'organiser ses funérailles.

Ce document officiel vous est destiné.

Il a pour but de vous apporter une information objective sur les interventions techniques possibles sur le corps de votre défunt, et qui pourraient vous être proposées par les opérateurs funéraires, dans ce moment douloureux.

En effet, il existe plusieurs types d'interventions payantes.

Elles sont exposées ci-dessous.

Les soins de conservation :

Ces soins, aussi appelés soins de thanatopraxie, constituent des opérations funéraires réglementées par le code général des collectivités territoriales (CGCT). Ce sont des actes invasifs post mortem qui procèdent par drainage des liquides et des gaz du corps et par injection d'un produit biocide en remplacement. Ils ont pour finalité de retarder le processus de décomposition du corps (thanatomorphose) et la dégradation du corps. L'ensemble de ces opérations nécessite entre 1h30 et 2h00.

Les soins de conservation ou de thanatopraxie sont des prestations qui ne sont pas obligatoires.

Ils peuvent être néanmoins exigés dans deux cas :

- En cas de transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou de la compagnie aérienne (pour des règles de sécurité et d'hygiène) ;
- Lors d'un transport du corps en cercueil d'une épaisseur minimale de 18 millimètres après finition, avec garniture étanche, si la durée du transport est supérieure à deux heures et inférieure à quatre heures.

Les soins de conservation ou de thanatopraxie sont réalisés par des thanatopracteurs obligatoirement diplômés, au sein d'établissements funéraires (chambres funéraires) ou hospitaliers (chambres mortuaires). Ils peuvent aussi être réalisés au domicile du défunt uniquement si le décès est survenu à domicile.

Lorsque ces soins sont réalisés à domicile, celui-ci doit répondre à des exigences de configuration et d'aménagement afin de garantir la sécurité des professionnels et des proches du défunt. Dans ce dernier cas, ces soins doivent être réalisés dans un délai de 36 heures suivant le décès pouvant être prolongé de 12 heures pour tenir compte de circonstances particulières.

Les soins de conservation doivent faire l'objet d'une déclaration préalable auprès du maire de la commune dans laquelle sont pratiqués ces derniers. La réalisation des soins de conservation est également subordonnée à la détention de l'expression écrite des dernières volontés de la personne décédée ou d'une demande de toute personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles, après que celle-ci ait été dûment informée par l'opérateur funéraire.

Dans tous les cas, il revient à l'opérateur funéraire de s'assurer du respect des exigences réglementaires préalablement à la réalisation de tout soin de conservation.

Cas particuliers :

Certains soins spéciaux peuvent se révéler plus complexes si l'acte nécessite une restauration du corps.

Les toilettes du corps :

- Les *toilettes mortuaires* : elles peuvent être réalisées dans les structures hospitalières et les établissements de soins par leurs personnels et sont les derniers gestes destinés aux patients décédés.
- Les *toilettes funéraires* : elles peuvent être réalisées par les personnels des opérateurs funéraires et comprennent la toilette, la désinfection, le déshabillage, l'habillage et le maquillage du défunt.
- Les *toilettes rituelles* : elles répondent aux exigences des religions.

Les alternatives aux soins de conservation :

- La *cellule réfrigérée* : il s'agit d'une structure de froid permettant de conserver le corps de façon homogène à une température située entre 5 et 7 degrés afin de limiter la prolifération de la flore bactérienne.
- La *table réfrigérée* : il s'agit d'un matériel roulant et mobile pouvant temporairement et localement conserver un corps aux mêmes fins que la cellule réfrigérée.
- La *carboglace* : Il s'agit de placer régulièrement de la glace carbonique sous et autour du défunt pour conserver le corps.

Un thanatopracteur peut retirer la prothèse fonctionnant au moyen d'une pile (stimulateur cardiaque par exemple) d'un défunt lors de la réalisation d'un soin de conservation ou d'une toilette. Ce retrait des prothèses à pile est obligatoire, pour la plupart d'entre elles, avant la mise en bière du défunt.

NOTA :

Les conditions de réalisation des soins de conservation sont prévues à l'article R. 2213-2-2 du code général des collectivités territoriales.

Les opérateurs funéraires sont des professionnels qui doivent être dûment habilités à exercer dans ce domaine par arrêté préfectoral.