POMPES FUNEBRES MANDOU / FUNERARIUM MANDOU TOULOUSE NORD

Co-Gérants : Sylvie et Michel MANDOU

Siren 411 769 383 RCS Toulouse SARL au capital de 50 000 € Code APE 9603 Z N° TVA Intracommunautaire FR 66 411 769 383 N° Orias 07029615

Siège Social et Agence : 31140 Saint-Alban : 8, rue Jean Rouquette Habilitation : 18.31.203

Agences : Toulouse-Aucamville : 462, avenue de Fronton 31200 TOULOUSE Habilitation 18.31.203.01

Fenouillet : 10, rue Jean Jaurès 31150 FENOUILLET Habilitation 18.31.203.02

Castelginest : 17, rue Magressolles 31780 Castelginest Habilitation 18.31.203.03

Saint-Alban-Castelginest : 53 bis, rue Bernard Amiel 31140 Saint-Alban Habilitation 19.31.203.04

Tél. : 05-61-37-07-09 Fax : 09-57-51-37-89 Mail : pfmandou@gmail.com

CONDITIONS GENERALES DE VENTE POMPES FUNEBRES

I - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de ventes s'appliquent de plein droit à toutes les prestations de services funéraires rendues par l'Entreprise au Client.

Le contrat est réputé conclu à la date d'acceptation de la commande par l'Entreprise. Le fait de passer commande à l'entreprise implique, de la part du client, acceptation, sans réserve, de l'ensemble des conditions.

II - DEVIS ET COMMANDE

Le présent devis est conforme au modèle imposé par l'arrêté du 23 août 2010 modifié.

Lorsque le devis est accepté par le client, un bon de commande est établi et signé. Les tarifs figurant au présent bon de commande sont conformes au devis et au tarif général et ne sont valables que durant un mois à partir de la date à laquelle le devis a été établi.

Il ne pourra être exigé aucun commencement d'exécution à une commande non acceptée et non signée. En cas de commande téléphonique émanant d'un professionnel agréé, agissant pour le compte de la famille, ou de la famille elle-même si elle est domicilié à distance ou dans l'impossibilité momentanée de se déplacer, l'acceptation et la signature de la commande avant la dernière phase de la mise en œuvre de celle-ci restent, sauf circonstances exceptionnelles, indispensables à la régularisation du dossier, et devront se faire par écrit et, au besoin, par télécopie ou courrier électronique. Tout supplément de commande demandé par la famille sans que l'entreprise prestataire ait pu régulariser le devis et le bon de commande en cours, fera l'objet d'une nouvelle commande et d'une facture distincte et complémentaire de celle issue de la commande d'origine.

Pour les fournitures ou prestations prévisibles lors de l'élaboration du devis mais non chiffrables exactement en raison de la nature de l'opération, la société portera sur le devis/commande un montant prévisionnel des fournitures et/ou prestations qui ne pourraient être exactement déterminées.

Les travaux de cimetière et d'exhumation sont toujours chiffrés sous réserve de fournitures ou travaux supplémentaires non prévisibles à la date d'établissement du devis.

III - LES PRIX

Les prestations proposées sont conformes aux dispositions de l'arrêté du 11 janvier 1999, relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires.

Sauf conditions particulières expresses propres à la vente, les prix des services objets du contrat sont ceux figurants dans la documentation générale au jour de la commande. Ces prix sont, à cette date, fermes et définitifs. Ils sont exprimés en monnaie légale et stipulés toutes taxes comprises.

IV – LES CONDITIONS DE PAIEMENT

1. Particuliers

Les frais d'obsèques sont payables au comptant, dès l'acceptation de la commande, ou 30% à la commande et 70% du montant TTC à la date de la facture.

L'entreprise peut se charger d'obtenir un règlement partiel ou total de la facture, par prélèvement sur les comptes financiers de la personne décédée, dans les limites admises par les règlements en vigueur (Instruction du Ministère de l'Economie et des Finances).

Le défaut de paiement dans le délai indiqué sur la facture entraînera, à titre de clause pénale, une majoration d'un montant correspondant à l'application d'un taux équivalent à trois fois le taux d'intérêt légal mensuel en vigueur le jour de la facturation sur les sommes restant dues. Ce paiement sera majoré d'une indemnité forfaitaire de 15% à titre des dommages-intérêts et des frais judiciaires éventuels, passé le délai de huit jours à compter de la date de réception ou de première présentation d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception et sera à la charge du débiteur défaillant.

La personne ayant accepté le devis des frais d'obsèques conserve l'entière responsabilité du règlement.

Le paiement des frais d'obsèques, par notaire, n'est pas accepté.

2. Professionnels

Le décret N°2012-1115 du 2 octobre 2012 prévoit que tout professionnel en situation de retard de paiement est désormais, de plein droit, débiteur à l'égard du créancier, d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement en supplément des indemnités de retard.

V - EXECUTION PAR DES TIERS

L'organisation d'obsèques, exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers, soit obligatoire (administrations diverses, crématorium, entreprise de fossoyage…) soit facultative (organisation de cérémonie religieuse, ouverture et fermeture de caveau, creusement de sépulture par marbrier...

Pour les tiers facultatifs, il peut y avoir un choix à opérer entre divers prestataires de service. La famille peut, à sa convenance, mandater la société pour faire ce choix, ou désigner elle-même le tiers. Les frais afférents à ces interventions de tiers, répercutés à l'euro dans la rubrique frais à régler pour votre compte, peuvent donner lieu à facturation d'honoraire de mandat, conformément à l'avis de la consommation de la concurrence du 22 mai 1979.

Concernant les tiers obligatoires ou expressément désignés par la famille, la société ne peut être tenue pour responsable des retards, erreurs ou fautes commises dans l'exécution de leurs tâches par les intervenants dans les obsèques à titre obligatoire ou sur choix de la famille, sauf, si cette dernière apporte la preuve que les dits retards, erreurs ou fautes seraient en tout ou partie imputable à une mauvaise transmission des ordres aux intéressés par les agents de la société. La société ne maitrise pas les tarifs des tiers et se réserve le droit de demander un complément de paiement sur le devis initial en fonction de l'évolution de leurs tarifs.

VI - ENGAGEMENT DU CLIENT

Le client garantit à l'entreprise la validité de ses droits sur la sépulture ainsi que l'exactitude des informations relatives à son emplacement et à sa dimension. Dans le cas où le règlement intérieur du cimetière prévoit la délivrance d'une autorisation de travaux, le client s'engage à fournir à l'entreprise les documents et pièces justificatives nécessaires à l'établissement de cette autorisation.

VII - GARANTIE RESPONSABILITE DE L'ENTREPRISE

Les places assises dans les corbillards sont réservées au personnel de la société.

Les cercueils sont élaborés conformément aux dispositions légales et règlementaires. L'état des cercueils est susceptible de subir des modifications, liées notamment à l'état du sous-sol. La dégradation sera fonction de la qualité du cercueil, du choix de l'ensevelissement et de l'état du sous-sol. En conséquence, l'entreprise ne peut garantir les cercueils, après leur inhumation provisoire ou définitive, contre les altérations résultant du poids des remblais et de l'humidité. En tout état de cause, l'entreprise n'engage pas sa responsabilité en cas de dégradation normale et progressive du cercueil. En l'état des normes et état des connaissances, l'étanchéité des caveaux ou cavurnes ne peut être garantie. La présence d'eau et d'humidité ne pourra donc donner lieu ni à la résiliation de la commande ni à une réduction de prix.

La responsabilité de l'entreprise ne peut, en aucun cas, être engagée pour une quelconque non-exécution de ses obligations pour tout fait, dû, soit du fait du client, soit du fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat ou d'un fait naturel. La société prendra toutes les dispositions pour que soient respectés au mieux les horaires fixés pour les différentes phases des obsèques. Elle préviendra la famille par tout moyen à sa disposition en cas de retard significatif présumé qu'elle qu'en soit la cause.

La responsabilité de l'entreprise ne peut, en aucun cas, être engagée pour une quelconque non-exécution de ses obligations en cas de force majeure (grève, arrêtés municipaux, intempéries, crise sanitaire, mise en isolement de tout ou partie du personnel de l'entreprise par décision médicale, catastrophes naturelles, incendies, destructions de locaux ou de matériels, réquisitions de l'autorité publique...)

En tout état de cause, la responsabilité de l'entreprise ne pourra être engagée dans les cas suivants, qui sont des évènements extérieurs à l'entreprise : détérioration des supports, sols, murs etc., absence d'entretien, usage abusif ou anormal, défauts et détériorations provoqués par un évènement extérieur (entretien défectueux, modification des sols et sous-sols résultants d'évènements climatiques..., défauts ou détériorations provoqués par l'usure naturelle ou le vieillissement naturel de la pierre.

Les désordres pouvant résulter de l'état du sous-sol du cimetière (notamment en raison des infiltrations d'eau) ne sauraient engager, à aucun titre, l'entreprise, celle-ci n'étant pas responsable du choix du lieu de sépulture, ni de l'état du sous-sol du cimetière. Dans le cas d'un monument posé sur une fosse en pleine terre, l'entreprise ne pourra être tenue pour responsable, des déplacements du monument consécutifs à des affaissements du terrain.

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

L'entreprise exige, préalablement à toute opération de crémation, la signature par le client, de la demande d'autorisation de crémation dans laquelle doit être signalée l'existence de prothèse ou d'appareils fonctionnant avec des piles et indiquer si elles ont été enlevées par le médecin. A défaut, le client autorisera par écrit l'entreprise à procéder à l'extraction. En cas de crémation le client s'engage à ne pas introduire des substances et ou objets susceptibles d'exploser du fait de la chaleur. L'entreprise ne saurait être responsable des dégâts résultants du non-respect des dispositions ci-dessus par le client.

En cas d'inhumation dans une concession, le client déclare et garantit que la personne décédée est autorisée à y être inhumée et que la concession a parfaitement été renouvelée, le cas échéant. L'entreprise n'est pas en mesure de procéder à ces vérifications. En cas de constatation, à la suite de l'ouverture de la sépulture, d'une difficulté rendant impossible l'inhumation au jour prévu et rendant obligatoire l'inhumation en caveau provisoire, les frais liés à cette inhumation provisoire (cercueil hermétique) seront intégralement à la charge du client, ce que ce dernier accepte irrévocablement par avance

VIII - DONNEES PERSONNELLES

1. Responsable du traitement :

Le responsable du traitement est la société MANDOU sarl au capital de 50 000 € immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Toulouse sous le numéro 411 769 383 ayant son siège social au 8, rue Jean Rouquette 31140 Saint-Alban. La sarl MANDOU est représentée par ses co-gérants Sylvie et Michel MANDOU.

Le responsable du traitement peut être contacté par courrier : SARL MANDOU 8, rue Jean Rouquette 31140 Saint-Alban, par téléphone au 05.61.37.07.09 ou par courriel : pfmandou@gmail.com

2. Finalités du traitement :

La base juridique du traitement est le motif légitime. L'entreprise recueille les données du client aux fins, en premier lieu, d'exercer les prestations objet du contrat formé par les CGV et le bon de commande signé par le client, ainsi que pour proposer au client des services complémentaires au contrat. A cette fin, les données fournies par le client sont susceptibles d'être communiquées aux employés de l'entreprise, aux prestataires et sous-traitants de l'entreprise, dans la limite de ce qui est nécessaire à l'exécution des prestations.

3. Catégories de données concernées

Les données recueillies par l'entreprise sont l'ensemble des données nécessaires à l'exécution des prestations et objet du contrat conclu entre l'entreprise et le client : données relatives à l'identité du client, à ses coordonnées et à son lien avec le défunt, données relatives à l'organisation des obsèques.

4. Durée de conservation :

Les coordonnées du client sont, sauf exercice par le client de son droit d'opposition, conservées aux fins de prospection pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation. Les autres données ne sont conservées que pendant la durée nécessaire à l'exécution des prestations. Toutefois en cas de contrat conclu électroniquement, le contrat est archivé par l'entreprise pendant une durée de 10 ans conformément aux dispositions de l'article L.213-1 du code la consommation.

5. Droit d'accès, de rectification et d'effacement – droit d'opposition – droit à la portabilité

Conformément aux dispositions en vigueur, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant. Il dispose également d'un droit à la migration et d'un droit d'opposition à l'emploi de ses données. L'exercice de ces droits s'effectue par courriel à l'adresse suivante : pfmandou@gmail.com

Le client est en outre informé de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

6. Réclamations

En cas de réclamation concernant le traitement de ses données à caractère personnel, le client est invité à contacter l'entreprise à l'adresse suivante : pfmandou@gmail.com

En cas d'insatisfaction du client quant au traitement de ses données par l'entreprise et notamment en cas de refus opposé par l'entreprise à sa demande tendant à l'exercice de ses droits d'opposition, d'accès ou de rectification, le client peut déposer plainte auprès du CNIL à tout moment et ou saisir le Procureur de la République dans un délai de trois ans (en cas de refus opposé à l'exercice du droit d'opposition) ou d'un an (en cas de refus opposé au droit d'accès) à compter de la date de notification de la décision de refus.

IX MEDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le professionnel à une réclamation, le client-consommateur peut, dans les conditions prévues aux articles L612-1 et suivants du Code de la Consommation, saisir, par voie postale ou par courriel le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires en écrivant à l'adresse suivante :

Le médiateur de la Consommation des Professions Funéraires 14, rue des Fossés Saint-Marcel – 75005 PARIS

OU en consultant le site internet du Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires et en utilisant le formulaire en ligne prévu à cet effet :

https://mediateurconso-servicesfuneraires.fr

X - LOI APPLICABLE – JURIDICTION COMPETENTE

Le contrat entre l'entreprise et le client-formé par les CGCV et le bon de commande signé par le client-est soumis au droit français.

Article R 631-3 du code de la consommation : « Le consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. »