



Coopérative Funéraire de Lille
19 avenue de Flandre - 59700 Marcq-en-Baroeul
Tél : 03.28.04.09.35 / 06.75.18.68.78
e-mail : cooperatifunerairedelille@orange.fr
site web : www.cooperatifunerairedelille.fr

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

• ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux relations commerciales entre La Coopérative Funéraire de Lille, d'une part, et la personne ayant qualité de pourvoir aux obsèques d'autre part, pour les prestations et produits funéraires, ainsi que les produits et prestations de marbrerie.

Les relations entre la personne ayant qualité pour pourvoir et la Coopérative Funéraire de Lille sont assujetties aux dispositions du Code de la Consommation ainsi qu'à la législation et la réglementation funéraires, notamment l'arrêté du 11 Janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires, ainsi que les articles R2223-2330 du Code Général des Collectivités Territoriales. A ce titre, la Coopérative Funéraire de Lille s'engage à informer et conseiller la famille dans le plus strict respect de la réglementation en vigueur, ainsi que des règles de déontologie professionnelle de nature à préserver les intérêts moraux et financiers des familles endeuillées.

• ARTICLE 2 : PERSONNE AYANT QUALITE POUR POURVOIR AUX FUNERAILLES

En l'absence de dispositions testamentaires, de convention de prévoyance obsèques, la personne se présentant auprès de la Coopérative Funéraire de Lille est réputée qualifiée pour pourvoir aux funérailles du défunt. En cas de pluralité de demandeurs, un seul peut et doit s'engager au nom de toutes les autres personnes et acquiert de ce fait la qualité pour pourvoir aux funérailles.

La fourniture des renseignements et documents légaux, l'établissement du devis à sa demande et à son nom pour les obsèques du défunt, l'acceptation du devis par la personne ayant qualité à pourvoir aux funérailles, puis la signature du devis, ainsi que du bon de commande confère la qualité de client au signataire, qui s'engage ainsi à en régler le montant.

• ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DE L'OPERATEUR EN MATIERE D'INFORMATION

3.1- La documentation générale est à la disposition du client dans nos locaux, conformément aux dispositions légales et réglementaires.

3.2- Un devis écrit, détaillé, daté et chiffré est présenté et remis gratuitement à la personne ayant qualité à pourvoir aux funérailles. Il fait apparaître, pour chaque prestation ou fourniture, sa nature (obligatoire, facultative, tiers, ...) et son prix TTC.

3.3- Le bon de commande est établi lorsque le devis est accepté. Il reprend les éléments du devis.

Toute commande devra être faite par écrit et signée par le client ou la personne chargée de pourvoir aux obsèques. Le bon de commande doit être conforme au devis à l'exception des prestations et fournitures assurées par les tiers, et des taxes et vacations dont les montants n'auraient pu être déterminés lors de l'établissement du devis. Auquel cas, l'opérateur devra provisionner lors de l'établissement du devis des sommes correspondant au maximum des coûts applicables. Ces rubriques seront régularisées, soit lors de l'établissement du bon de commande, soit lors de l'établissement de la facture.

Étant précisé que le montant à régler par la famille peut être soumis à modifications compte tenu d'aléas non connus par la Coopérative Funéraire de Lille au moment de la signature du bon de commande.

La signature du bon de commande implique adhésion pleine et entière, sans réserve, aux conditions générales de vente. Toutes les commandes doivent faire l'objet d'un bon de commande signé de l'acheteur et accepté par la Coopérative Funéraire de Lille. Par la signature du bon de commande, la personne signataire charge l'opérateur funéraire désigné d'exécuter ou de faire exécuter les fournitures et prestations définies.

Le bon de commande signé a donc un caractère ferme et définitif. Tout versement ainsi effectué par le client a expressément le caractère d'un acompte.



Coopérative Funéraire de Lille

19 avenue de Flandre - 59700 Marcq-en-Baroeul

Tél : 03.28.04.09.35 / 06.75.18.68.78

e-mail : cooperativefunerairedelille@orange.fr

site web : www.cooperativefunerairedelille.fr

.3.4- Toute modification ou résiliation de commande demandée par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant le début de la réalisation des prestations.

Si les motifs de modification ou de résiliation de la commande ne sont pas légitimement et légalement fondés, l'opérateur sera en droit de refuser la modification ou la résiliation. Dans cette hypothèse, les acomptes versés par les signataires resteront acquis par l'opérateur.

En cas de modification substantielle de la commande, l'opérateur est contraint juridiquement, soit d'établir un nouveau devis et un nouveau bon de commande, soit d'établir un devis et un bon de commande pour les prestations, fournitures ou produits nouveaux. Le devis, le bon de commande et la facture devant être dans la désignation des prestations, fournitures et produits en totale concordance.

Si à la suite d'un bon de commande, des achats, des travaux, des prestations ou des fournitures ont été engagés par l'opérateur avant l'annulation, l'acheteur sera redevable des frais réellement supportés par la Coopérative Funéraire de Lille.

3.5 – Les prix appliqués sont ceux en vigueur au jour du devis et/ou de la commande et sont garantis pendant trois mois à compter de leur formulation.

Les prix sont établis nets et sans escompte, ni rabais et selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

• ARTICLE 4 : EXECUTION DES PRESTATIONS

Aucune exécution de quelque nature ne peut être exigée avant la signature de la commande. En cas de commande téléphonique, notamment en situation d'urgence ou pour raison d'éloignement, le document pourra être signé ultérieurement par le donneur d'ordre (personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles ou mandataire). Toute commande complémentaire, passée verbalement par exemple, avant ou le jour des obsèques, donnera lieu à l'établissement d'un document complémentaire et fera l'objet d'une facture distincte. Une facture réputée «acquittée» sera remise à la famille après règlement complet.

Il résulte de l'article L221-28 du code de la consommation que le « *droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'activité a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation* ».

4.1 – Exécution par la Coopérative Funéraire de Lille

Horaires : les horaires sont donnés à titre indicatif au sens où il ne peut être tenu compte de contraintes extérieures à l'entreprise.

L'entreprise prendra toutes les dispositions pour que soient respectés au mieux les horaires fixés pour les différentes phases des obsèques. L'attention des familles est toutefois attirée sur le fait que les horaires sont donnés à titre indicatif dans la mesure où le respect de ces horaires prévus est lié à de nombreuses contraintes extérieures (conditions atmosphériques, conditions de circulation automobile, intervention des tiers participants aux convois, commissariat de police, grèves, etc...). En cas de retard significatif présumé, quelle qu'en soit la cause, la famille sera prévenue par tous moyens à notre disposition. Le convoi se compose d'au moins un véhicule agréé et son personnel. Les places assises dans les véhicules corbillards sont réservées au personnel nécessaire à l'exécution des convois.

Rapatriement des corps par avion vers l'étranger : l'entreprise n'est pas responsable des dysfonctionnements possibles liés au transit des cercueils à l'intérieur des zones de fret aérien, à destination de l'étranger ainsi que sur le territoire français (zones d'accès interdites ou non autorisées, grèves, détournement ou report des vols, fermeture des zones d'accès...). En effet, les rapatriements de cercueils par avion sont soumis à des contraintes sécuritaires administratives et réglementaires (Police de l'Air et des Frontières, Douanes, Consulats, Ambassades, ...), et réservés à des entreprises spécialement agréées ayant toutes les autorisations d'accès nécessaires aux différents sites d'embarquement et de zones de fret aérien.



Coopérative Funéraire de Lille

19 avenue de Flandre - 59700 Marcq-en-Baroeul

Tél : 03.28.04.09.35 / 06.75.18.68.78

e-mail : coopérativefunerairedelille@orange.fr

site web : www.coopérativefunerairedelille.fr

Cercueils : ils sont garantis dans leur qualité de fabrication et de finition jusqu'au moment de leur inhumation ou crémation.

Mise en bière : la mise en bière donne lieu à facturation selon les conditions figurant au tarif général de la société. La société n'est pas responsable des bijoux ou tous objets qui ne seraient pas retirés préalablement à la mise en bière.

Crémation : les stimulateurs cardiaques, les prothèses renfermant des radioéléments artificiels ou tous les autres appareils fonctionnant au moyen de piles éventuellement portés par le défunt, peuvent causer des dommages aux installations techniques de crémation et doivent impérativement avoir été retirés. La responsabilité de l'entreprise ne pourra en aucune façon être recherchée si pareils dommages devaient se produire.

Les travaux de cimetière : la commande d'obsèques implique la réalisation de travaux à effectuer dans le cimetière en cas d'inhumation et portant, suivant accord du client, sur :

- Le creusement et le comblement de la tombe
- Le creusement et la fourniture d'un caveau
- La pose de la semelle du monument
- Le démontage et le remontage d'un monument
- L'ouverture et la fermeture d'un caveau
- Les éventuels exhumations et réductions de corps

En outre le client aura la possibilité de commander, le cas échéant, une identification de la sépulture, notamment une gravure additionnelle ou des travaux de remise en état d'un monument abîmé.

Réception des travaux de cimetière : après complète exécution des travaux, il sera procédé à leur réception soit expresse par la signature d'un procès-verbal sans réserve visé par le client, soit tacite et sans réserve dès lors que les circonstances permettent de caractériser l'acceptation non équivoque du client et ce notamment par :

- Le paiement intégral des prestations
- La prise de possession de l'ouvrage

La date de réception expresse ou tacite constitue le point de départ des garanties légales, notamment de parfait achèvement, biennale ou décennale. Aucune garantie ne sera accordée en cas de vice apparent lors de la réception.

4.2 – L'exécution par des tiers

L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers soit obligatoire (administrations diverses, personnel communal pour les opérations d'inhumation ou de crémation), soit facultative (organisation d'une cérémonie religieuse, ouverture et fermeture de caveaux par un marbrier funéraire, interventions de musiciens, etc...).

Les frais afférents à ces interventions de tiers (dont le nom doit être mentionné) sont répercutés pour leur montant net facturé dans la rubrique débours ou frais avancés, pour le compte de la personne ayant qualité à pourvoir et en son nom à ces tiers.

Il peut y avoir un choix à opérer entre divers prestataires de services. La famille peut, à sa convenance, mandater la société pour faire ce choix, ou désigner elle-même le tiers dont elle souhaite l'intervention. Sauf pour les tiers intervenants à titre obligatoire ou sur mandat exprès de la famille, la société se réserve le choix des moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations et fournitures qui lui sont commandées.

Lorsque le montant devant être facturé par un tiers ne peut être exactement déterminé, un montant prévisionnel pourra être prévu sur le devis/commande en accord avec le client. Ce montant sera ajusté en plus ou en moins lors de la facturation définitive.

4.3 – Contrats obsèques

Le devis peut, parfois même à l'insu de l'entreprise, être utilisé par des compagnies d'assurance ou organismes similaires, comme support de contrats de prévoyance funéraire ou d'assistance d'obsèques. L'entreprise précise que, si un tel devis est présenté pour l'exécution plus de trois mois après la date à laquelle il a été établi, les tarifs pratiqués seront ceux de son tarif général à la date de l'exécution pour les produits ou des prestations analogues ou équivalentes à ceux figurant sur le devis.



Coopérative Funéraire de Lille

19 avenue de Flandre - 59700 Marcq-en-Baroeul

Tél : 03.28.04.09.35 / 06.75.18.68.78

e-mail : cooperatifunerairedelille@orange.fr

site web : www.cooperatifunerairedelille.fr

• ARTICLE 5 : GARANTIES ET RESPONSABILITES

Les fournitures et prestations funéraires sont mises en œuvre conformément aux dispositions établies conjointement par la personne qui pourvoit aux obsèques, l'opérateur mandaté ainsi que les différents intervenants et tiers. Chacun concourt pour sa part et sous entière responsabilité au bon déroulement des prestations obsèques.

La coopérative mandatée par la personne qui pourvoit aux obsèques du défunt ne saurait être tenue pour responsable des retards, des erreurs ou fautes techniques, commis ou générés dans l'exécution de leurs tâches par les tiers intervenant dans les obsèques (à titre obligatoire ou sur choix exprès de la famille) sauf pour le requérant à apporter la preuve que lesdits retards, erreurs ou fautes techniques seraient en toute ou partie imputables à l'opérateur.

La Coopérative Funéraire de Lille ne peut garantir les cercueils après leur inhumation provisoire ou définitive contre les altérations résultant du poids des remblais et de l'humidité ou de l'état particulier du sol. En tout état de cause, l'entreprise n'engage pas sa responsabilité en cas de dégradation normale et progressive du cercueil. Toute dégradation anormale des cercueils sera prise en charge par le fabricant du cercueil.

Conformément à la loi, il est rappelé ci-dessous les dispositions relatives aux garanties légales applicables aux biens vendus, à savoir la garantie de conformité, en cas d'apparition d'un défaut de conformité, dans le délai de deux ans à compter de la délivrance du bien et la garantie des vices cachés.

Annexe à l'article D. 211-2 du code de la consommation

Version en vigueur depuis le 01 octobre 2022

Création Décret n°2022-946 du 29 juin 2022 - art.

Encadré inséré dans les conditions générales de vente de biens (hors animaux domestiques)

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.



Coopérative Funéraire de Lille

19 avenue de Flandre - 59700 Marcq-en-Baroeul

Tél : 03.28.04.09.35 / 06.75.18.68.78

e-mail : cooperatifunerairedelille@orange.fr

site web : www.cooperatifunerairedelille.fr

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.

• ARTICLE 6 : CONDITIONS DE PAIEMENT

Les frais d'obsèques sont payables à la réception de la facture avec paiement à la signature de la commande d'un acompte de 30 % du montant TTC.

Si le montant des frais avancés (tiers) est supérieur à 30% alors l'acompte correspondra à la totalité des frais avancés et est alors perçu à titre d'acompte lors de la commande et le solde à réception de la facture.

En cas de prise en charge par un organisme mutualiste ou d'assistance, la Coopérative Funéraire de Lille se charge des formalités à accomplir pour obtenir le paiement direct des sommes disponibles auprès des organismes concernés, ainsi que de l'établissement des dossiers de prélèvement sur les comptes du défunt, dans les limites admises par les règlements en vigueur et sous réserve des renseignements fournis par la famille.

Le règlement des frais d'obsèques par prélèvement sur l'actif successoral n'est possible qu'à la condition que la succession dispose des liquidités suffisantes au recouvrement de la facture.



Coopérative Funéraire de Lille

19 avenue de Flandre - 59700 Marcq-en-Baroeul

Tél : 03.28.04.09.35 / 06.75.18.68.78

e-mail : cooperatifunerairedelille@orange.fr

site web : www.cooperatifunerairedelille.fr

- **ARTICLE 7 : REGLEMENT DES LITIGES**

« *Dispositif de médiation des litiges de consommation* :

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation.

Il pourra contacter « La Médiation du Commerce Coopératif et Associé » (MCCA)

- soit en envoyant la réclamation par courrier à « Médiateur du Commerce Coopératif et Associé (MCCA)
FCA – 77 rue de Lourmel
75015 PARIS
- soit en complétant le formulaire sur le site www.mcca-mediation.fr