



LIMOGES

DIRECTION CITOYENNETÉ ET ACCUEIL DES USAGERS
SERVICE FUNÉRAIRE MUNICIPAL

Bon de commande n° {Numero}

Accueil téléphonique 24h/24
Tél. : 05 55 33 29 24
ORIAS {SOCIETE.NumOrias}
Habilitation n° {SOCIETE.NumHabilitation}
Représentant légal : M. {SOCIETE.NomGerant} - Maire

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente sont conformes aux usages en vigueur dans les activités commerciales ou de services, et aux dispositions réglementaires applicables aux activités funéraires. Elles sont affichées en annexe des tarifs et à disposition de la clientèle dans les locaux commerciaux du service funéraire municipal, ainsi qu'annexées à tout bon de commande.

Les dispositions ci-après seront applicables à toutes les commandes relatives aux opérations d'obsèques et d'exhumations.

Commande

Préalablement à toute commande, un devis gratuit, écrit et détaillé, sera établi en faisant apparaître pour chaque prestation et/ou fourniture sa désignation et son montant TTC, conformément aux tarifs du service funéraire municipal votés par le conseil municipal de la ville de Limoges.

Après acceptation du devis, la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles ou son mandataire devra signer le bon de commande correspondant aux prestations et fournitures prévues, et les conditions générales de ventes afférentes.

Tout supplément de commande entraînera l'établissement d'un devis et bon de commande complémentaires, approuvés et signés.

Si, pour assurer le bon déroulement des obsèques, des prestations et fournitures supplémentaires non prévues s'avéraient nécessaires (registre à signatures, véhicule pour les fleurs, boîte à dons, etc...), celles-ci feraient l'objet, après accord de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles ou son mandataire, d'une facturation complémentaire.

Les opérations d'inhumation, d'exhumation, de réduction ou de réunion de corps sont chiffrées selon les renseignements transmis par la famille, les services municipaux ou les entreprises intervenant dans ces opérations. Si, au moment de l'exécution de l'opération, des prestations ou fournitures supplémentaires non prévues s'avéraient nécessaires (réduction de corps supplémentaire, reliquaire, etc...), celles-ci feraient également l'objet d'une facturation complémentaire.

Lorsque le défunt a été admis à la chambre funéraire sur la demande d'un tiers (police, gendarmerie, etc...), la commande ne peut être enregistrée que lorsque son signataire a attesté par écrit qu'il a été informé de la liste des entreprises de pompes funèbres habilitées, établie par la Préfecture.

Exécution

Aucune commande ne pourra être exécutée sans l'acceptation du devis et la signature du bon de commande correspondant par la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles ou son mandataire. En cas de commande téléphonique, celle-ci devra être régularisée avant son exécution.

En cas de crémation du défunt, le service funéraire municipal ne saurait être tenu responsable des objets glissés dans le cercueil tels que téléphone portable, montre ou objet fonctionnant au moyen d'une pile, cadre en verre, flacon de parfum, bouteille d'alcool et autre objet susceptible d'éclater sous l'effet de la chaleur, et qui risquent d'engendrer de graves dysfonctionnements des appareils de crémation voire provoquer des explosions ou des incendies et mettre en danger les familles et le personnel du crématorium.

De même, le service funéraire municipal ne saurait être tenu responsable des bijoux ou objets qui n'auraient pas été retirés préalablement à la mise en bière.

Après son inhumation, le cercueil ou l'urne peut subir des dégradations, tant en pleine terre que dans un caveau ou dans une case. Aucune garantie ne saurait être donnée par le service funéraire municipal sur l'état du cercueil ou de l'urne après son inhumation, quel que soit le délai écoulé.

Le service funéraire municipal ne saurait être tenu responsable des fournitures commandées à des tiers par la famille ou les proches (fleurs, articles funéraires, etc...), livrées à l'occasion des obsèques.

Le service funéraire municipal se réserve la possibilité sous sa responsabilité de sous-traiter des prestations et fournitures qui lui sont commandées, afin d'assurer la bonne exécution des obsèques.

Tiers

Le service funéraire municipal rendra compte du mandat conféré par les familles auprès de tiers (administrations diverses, opérateurs funéraires, officiants cérémonies, marbriers, presses, transports aériens et terrestres, etc...) et des débours engagés à ce titre qui seront portés sur une facture annexe. Toutefois, le service funéraire municipal ne pourra être tenu pour responsable du montant des frais et, le cas échéant, de leur variation, ainsi que de la bonne exécution des prestations.

Conditions de paiement

La facture des frais d'obsèques est payable en une fois, dans un délai de un mois à compter de sa réception.

Deux bons de commande seront établis, l'un concernant les fournitures et les prestations réalisées par le service funéraire municipal, où un acompte de 30 % minimum du montant TTC pourra être demandé à la signature de la commande et l'autre concernant les tiers, où la totalité des frais sera alors versé.

Pour les obsèques suivies d'un transport à l'étranger ou commandées par des personnes domiciliées à l'étranger, ainsi que les commandes passées par le mandat d'un opérateur funéraire, le paiement de la totalité de la commande TTC pourra être exigible à la signature du bon de commande.

En cas de prise en charge partielle ou totale par un organisme de mutuelle ou d'assurance, ou dans le cas d'un paiement par virement bancaire d'un compte du défunt, le service funéraire municipal se chargera des démarches nécessaires pour obtenir le paiement direct des sommes disponibles.

Dans le cas d'un virement bancaire d'un compte du défunt, un dépôt de garantie pourra être demandé jusqu'au règlement total de la facture. Il sera restitué après parfait paiement.

En cas de non - paiement de la facture dans les délais impartis, la Trésorerie de Limoges Municipale effectuera les relances, mises en demeures et recouvrements par voie contentieuse.

Respect des droits des personnes- Loi Informatique et libertés

Les renseignements recueillis dans le cadre des opérations funéraires seront traités par la Ville de Limoges :

- pour les besoins de l'exécution de votre contrat (exécution des prestations, facturation, suivi de l'exécution du contrat, livraison, après-vente et réclamations, gestion des impayés et des contentieux) sur le fondement légal de l'article 6-1-b (exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles prises à votre demande) du Règlement européen sur la protection des données (RGPD) ; les renseignements demandés sont alors indispensables à l'exécution du contrat qui vous lie à la Ville ;
- sur la base de votre consentement (article 6-1-a du RGPD), que vous pouvez retirer à tout moment sans remettre en cause la licéité initiale de l'utilisation de vos données, pour la transmission d'information à la presse et de vos coordonnées au cabinet du Maire à des fins d'envoi de message de condoléances et pour la réalisation d'enquêtes de satisfaction;
- pour répondre aux obligations légales auxquelles la Ville est soumise pour la rédaction de l'acte de décès et la conservation des justificatifs comptables, sur le fondement de l'article 6-1-c du RGPD.

Vos données à caractère personnel seront conservées pendant 10 ans (3 mois pour les justificatifs de consentement, 75 ans pour les données d'état-civil). Certaines informations seront transmises à la Trésorerie municipale et le cas échéant à la société chargée par la Ville des contrats obsèques et au Cabinet du Maire.

En écrivant au Délégué à la protection des données de la Ville (dpo@limoges.fr) vous pouvez accéder aux données vous concernant et demander leur rectification si vous estimez qu'elles sont inexactes ou incomplètes, demander la suppression des données périmées ou dont le traitement serait illicite.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) :

- Sur le site web de la CNIL (www.cnil.fr/fr/plaintes).

- Par courrier postal en écrivant à : CNIL - Service des Plaintes - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

Médiation 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

Où

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>

A Limoges, le {dateJour}
(Signature)