

Conditions Générales de Vente des Services Funéraires

Les Services funéraires, objet des présentes, sont proposées par la société POMPES FUNEBRES JEAN-CLAUDE LEMAITRE, société à responsabilité limitée (SARL) immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lille Métropole, sous le numéro 480 404 094 et dont le siège social est situé 271, rue de Lannoy à Roubaix (59100), représentée par son gérant, Monsieur Benoit HUE, ci-après désignée « l'Entreprise ». Les Services funéraires ainsi proposés et fournis, sont régis par les présentes conditions générales de vente, ci-après désignées « Conditions Contractuelles ». Conformément à la loi, la documentation générale, comprenant l'ensemble des informations et tarifs applicables aux Services funéraires, est à la disposition du Client dans les locaux de l'Entreprise afin de consultation.

Article 1. – Définitions

Pour la bonne compréhension du Client, il est apporté les précisions suivantes sur les termes employés au sein des présentes Conditions Contractuelles, à chaque fois que ces termes apparaissent avec une lettre majuscule, à savoir :

Services funéraires : Les prestations de services et biens proposés par l'Entreprise et relatives à l'organisation d'obsèques. Ces prestations peuvent comprendre au choix du Client ou selon les obligations légales applicables au regard de la situation du défunt, le transport de corps, les soins de conservation, la mise à disposition d'un funérarium, le convoi au cimetière, la publication d'annonces des funérailles et les ventes nécessaires aux obsèques, inhumations et crémation comprenant la fourniture de housse, cercueils, les poignées, la cuvette étanche, et leurs accessoires intérieurs et extérieurs, urnes cinéraires proposées par l'Entreprise. Les prestations et biens ayant un caractère obligatoire de par la loi (cercueil, poignées, plaque d'identification, opération d'inhumation ou de crémation avec cendrier cinéraire), celles ayant un caractère facultatif et les prestations et biens vendus pour le compte de tiers (cérémonie religieuses, fleurs...) sont présentées comme telles dans le devis et le bon de commande conformément aux dispositions légales applicables.

Client : La personne physique qui sollicite l'Entreprise, à titre non professionnel, en vue de Services funéraires. Cette personne, après fourniture des renseignements légaux, est réputée agir afin de pourvoir aux funérailles du défunt et devient, après acceptation d'un bon de commande, le cocontractant de l'Entreprise.

Entreprise : La société POMPES FUNEBRES JEAN-CLAUDE LEMAITRE qui propose et fournit à des particuliers des Services funéraires.

Article 2. – Application des conditions générales de vente – Opposabilité

Les présentes Conditions Contractuelles sont systématiquement adressées ou remises au Client avant la signature du devis et du bon de commande. En conséquence, toute commande implique l'adhésion pleine et entière du Client à ces Conditions Contractuelles à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus, catalogues, émis par l'Entreprise et qui n'ont qu'une valeur indicative. Le fait que l'Entreprise ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes Conditions Contractuelles ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Les Conditions Contractuelles peuvent être modifiées à tout moment par l'Entreprise. Seules sont applicables les Conditions Contractuelles en vigueur à la date de signature du bon de commande par le Client.

Article 3. – Commande

Le Client atteste avoir pleine qualité pour pourvoir aux funérailles du défunt. Les Services funéraires souhaités par le Client lui sont présentés dans un devis daté et écrit établi en présence du Client, l'Entreprise ne proposant pas ses Services funéraires à distance. Ce devis lui est personnel et ne peut être cédé ni transféré à un tiers. Il est valable pendant une durée maximum d'un mois sauf mention particulière qui y serait précisée. Le Client est libre de faire intervenir la personne de son choix pour tout Service funéraire facultatif. Il en informe l'Entreprise au plus tôt aux fins d'établissement du devis. Lorsque le Client a décidé d'accepter tout ou partie du devis, l'Entreprise émettra un bon de commande reprenant l'ensemble des Services funéraires retenus par le Client. La commande de Services funéraires résulte de l'acceptation par le Client de ce bon de commande écrit dont un exemplaire lui est remis. La commande est traitée par ordre d'arrivée, compte tenu des disponibilités de l'Entreprise et celles des intervenants extérieurs.

La signature du bon de commande par le Client manifeste par conséquent sa pleine acceptation du contenu de la commande et des présentes Conditions Contractuelles de sorte que le Client s'engage au paiement des Services funéraires. Seule une commande ainsi acceptée engage l'Entreprise.

Article 4. – Modification de la commande

Toute commande est en principe ferme. Toute modification de commande souhaitée par le Client avant l'exécution de la Commande, doit être sollicitée par écrit et ne peut être prise en considération qu'après acceptation écrite de l'Entreprise. Un nouveau bon de commande sera émis si la modification souhaitée impacte le prix de la commande.

Article 5. – Prix

Les Services funéraires sont fournis conformément au tarif en vigueur au jour de la commande et rappelé dans le bon de commande signé par le Client qui mentionne les Services funéraires obligatoires, facultatifs et ceux fournis par des tiers et dont le paiement est reçu par l'Entreprise pour leur compte. Les prix sont établis nets et sans escompte, ni rabais, TVA incluse, selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur. 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. Le montant des taxes (concession, superposition, crémation, etc) fixé par les communes et/ou la MEL est susceptible d'évoluer à tout moment. Les communes peuvent exiger une durée minimale de concession pour la pose d'un caveau qui s'impose tant au Client qu'à l'opérateur funéraire qui devra modifier le devis et/ou le bon de commande déjà établis si nécessaire afin de se conformer à cette exigence.

Article 6. – Paiement

Les Services funéraires sont payables dès l'émission de la facture par l'Entreprise.

Toutefois, l'Entreprise se réserve la possibilité d'exiger, dès l'acceptation de la commande qui est matérialisée par la signature du bon de commande, le règlement immédiat par le Client du montant total TTC dudit bon de commande.

L'Entreprise peut, en fonction des circonstances et à la demande du Client, se charger d'obtenir un règlement partiel ou total de la facture par prélèvement sur les comptes financiers du défunt dans les limites admises par la réglementation en vigueur. Le paiement ne peut être envisagé par notaire, sauf si celui-ci fournit à l'Entreprise, avant l'exécution du convoi et par télécopie au besoin, un document écrit d'acceptation précisant le montant et le délai du paiement. Néanmoins, en cas de carence du notaire, le Client conserve l'entière responsabilité du complet règlement de la commande. En aucun cas, le paiement ne peut être suspendu sans l'accord écrit et préalable de l'Entreprise.

Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne. Dès l'obtention du paiement des Services funéraires, l'Entreprise délivrera, sur demande du Client, une facture acquittée. Toute somme non payée à l'échéance entraîne de plein droit l'application de pénalités au taux légal en vigueur et expose le Client à devoir supporter tout ou partie des frais de recouvrement dans les conditions légales applicables.

Article 7. – Délai d'exécution des Services funéraires

Les Services funéraires sont fournis aux dates fixées dans le bon de commande étant rappelé qu'il existe des délais impératifs, une inhumation ou une crémation devant intervenir dans les six (6) jours ouvrables du décès. L'Entreprise respecte dans toute la mesure du possible les horaires fixés avec le Client. Il est toutefois rappelé que les funérailles du défunt impliquent l'intervention des services de l'administration et peuvent impliquer également l'intervention de tiers notamment marbrier, culte, personnel communal au cimetière ou prestataire intervenant à la demande du Client lesquels sont susceptibles d'impacter ces horaires causant un retard ou amenant l'Entreprise à devoir différer les funérailles. L'Entreprise en informe le Client afin de traiter au mieux la situation et les funérailles du défunt.

Article 8. – Tiers intervenant

Des tiers sont susceptibles d'intervenir dans le cadre des funérailles soit de manière obligatoire (administration, police ...), soit de manière facultative (culte, marbrier, fleuriste ...). Les frais liés à l'intervention de ces tiers sont facturés par l'Entreprise dans la rubrique « frais avancés pour le compte de la famille ». L'Entreprise ne peut être responsable de l'intervention de ces tiers et de la bonne exécution ou des délais d'exécution des interventions qui leur incombent. S'agissant des tiers sollicités ou choisis par le Client et en cas de litige, le Client fait son affaire personnelle des suites qui en découlent et dudit litige.

Article 9. – Défunt

L'Entreprise ne peut être tenue responsable des effets personnels et en particulier des bijoux qui n'auraient pas été retirés du défunt avant toute intervention de son personnel. Le Client s'engage à prélever tous les objets personnels du défunt le plus tôt possible à compter du décès avant toute intervention du personnel de l'Entreprise qui se décharge de toute responsabilité en cas de non-respect de cette obligation par le Client.

Le Client remet à l'Entreprise dans les meilleurs délais la tenue qu'il souhaite voir porter par le défunt à l'occasion de ses funérailles.

Malgré tout le soin apporté par le thanatopracteur, les soins de conservation du corps du défunt ne permettent pas de garantir un résultat total de l'intervention compte tenu d'éléments inhérents à l'état du corps du défunt.

L'Entreprise exige préalablement à toute opération de crémation la signature du Client de la demande d'autorisation de crémation dans laquelle doit être signalée l'existence de prothèses 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.

Article 10. – Garanties – Responsabilité

L'Entreprise apporte à la vente des biens qu'elle réalise pour son compte dans le cadre des Services funéraires commandés les garanties légales applicables sans garantie commerciale supplémentaire. Il est rappelé que les cercueils sont élaborés conformément aux dispositions légales et réglementaires qui imposent dans certains cas des matières biodégradables. L'état des cercueils est susceptible de subir des modifications liées notamment à l'état du sous-sol. La dégradation sera en fonction de la qualité du cercueil, du choix d'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 causées par le poids des remblais et l'humidité. 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 de cercueil.

La responsabilité de l'Entreprise ne peut être engagée pour non-exécution de ses obligations en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

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.

Garanties légales de conformité (Code de la consommation)

Article L.217-3 : Le vendeur livre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L.217-5. Il répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance au sens de l'article L.216-1 qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. (...) Le vendeur répond également durant les mêmes délais des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Article L.217-4 : Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est livré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L.217-5 :

I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :
1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est livré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Article L.217-6 : Lorsqu'à l'occasion du contrat, un traitement de données à caractère personnel est opéré par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes.

Article L.217-7 : Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

Article L.217-8 : En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

Article L.217-9 : Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

Article L.217-10 : La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien.

Article L.217-11 : La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

Article L.217-12 : Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

Article L.217-13 : Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

Article L.217-14 : Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;

2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;

3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;

4° Lorsque 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, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix.

Article L.217-15 : Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision d'obtenir une réduction du prix du bien.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité.

Article L.217-16 : Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article L. 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques.

Article L.217-17 : Le remboursement au consommateur des sommes dues par le vendeur au titre de la présente sous-section est effectué dès réception du bien ou de la preuve de son renvoi par le consommateur et au plus tard dans les quatorze jours suivants.

Le vendeur rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

Garantie de défaut de la chose vendue (Code civil)

Article 1641 : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Conformément aux articles 1641 et 1644 du Code civil, le Consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue. Dans cette hypothèse le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente.

Selon l'article 1648 du Code civil, « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

Article 11. – Dispositif de médiation des litiges de consommation

Conformément aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du Code de la consommation, 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 qualité (Cf infra article 12), le consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'ANM CONSOMMATION soit par courrier en écrivant au 2 rue de Colmar 94300 Vincennes (en précisant obligatoirement en sus de ses propres coordonnées, son numéro de téléphone et son adresse mail), soit sur le site internet en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante <https://www.anmconso.com>. Pour plus d'informations, vous pouvez contacter l'ANM CONSOMMATION par téléphone au 01 58 64 00 05, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00. Le consommateur peut aussi se rendre sur le site de la plateforme européenne des Règlements des litiges en ligne.

Article 12. – Protection des données à caractère personnel

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (dite « loi Informatique et Libertés ») et au Règlement Général sur la Protection des Données (« RGPD »), des données à caractère personnel concernant le Client, la famille du défunt, et les personnes qui adressent des messages de condoléances font l'objet d'un traitement informatique par notre Entreprise pour toutes les opérations relatives à la gestion des relations commerciales en relation avec la préparation d'un devis et d'un bon de commande et de l'information du Client relative aux Services funéraires proposés par l'Entreprise, outre la gestion des messages reçus par l'Entreprise en relation avec les funérailles et destinés au Client et au cercle de famille du défunt.

Les données personnelles sollicitées pour l'établissement d'un devis et d'un bon de commande sont des données obligatoires permettant à l'Entreprise de déterminer l'identité du Client, sa qualité à pourvoir aux funérailles du défunt, en vue de la conclusion du contrat de Services funéraires, de la gestion de la facturation et du recouvrement. Certaines données personnelles sont également destinées à être communiquées à des destinataires (administration, culte, fleuristes, prestataires) appelés à intervenir à l'occasion des funérailles ou les organismes assureurs en matière de contrats obsèques.

Ces données personnelles sont traitées sur la base de nos obligations légales ainsi que l'établissement de mesures précontractuelles et contractuelles. Elles sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités rappelées ci-dessus comprenant l'exécution du contrat de Services funéraires augmenté des règles de prescription et des règles de conservation légales des contrats de Services funéraires.

Toute personne dont les données personnelles font l'objet d'un traitement par l'Entreprise dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité le cas échéant, d'effacement de ses données personnelles ou une limitation de leur traitement, du droit d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes et du droit de retirer son consentement à tout moment pour les traitements exclusivement fondés sur le consentement. Enfin, chacun dispose du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle et de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort.

Ces droits peuvent être exercés par courriel à l'adresse suivante : service_qualite@pflemaître.fr ou par courrier : Service Qualité Funéraire – 37, rue Mirabeau – 59420 Mouvaux, sous réserve, le cas échéant, de la justification de l'identité de la personne concernée.

Article 13. – Informations spécifiques en cas de crémation

Destinations possibles des cendres : Après la crémation, les cendres sont, en totalité :

A - Soit conservées dans une urne cinéraire. L'urne peut être : - Inhumée dans une sépulture située dans un cimetière ou un site cinéraire, OU - Déposée dans une case de columbarium située dans un cimetière ou un site cinéraire, OU - Scellée sur un monument funéraire situé dans un cimetière ou un site cinéraire.

B - Soit dispersées dans un espace aménagé spécialement dans un cimetière ou un site cinéraire.

Dans l'un ou l'autre de ces cas de figure (A ou B), il faut obligatoirement demander l'autorisation à l'autorité responsable du cimetière ou du site cinéraire.

C - Soit dispersées en pleine nature (sauf sur les voies publiques) Dans ce cas, la personne qui procédera à la dispersion des cendres doit obligatoirement en faire la déclaration à la mairie du lieu de naissance de la personne décédée.

Le Client a la possibilité de laisser, temporairement, pendant une durée d'un an maximum après la crémation, l'urne au crématorium (ou dans un lieu de culte), en attendant d'avoir pris une décision sur la destination des cendres. Au terme de ce délai et en l'absence de décision de sa part, les cendres seront dispersées dans l'espace aménagé à cet effet, du cimetière de la commune du lieu de décès ou dans l'espace cinéraire le plus proche.

Devenir des résidus métalliques recueillis à l'issue de la crémation : L'article L.2223-18-1-1 du CGCT prévoit que :
« I. - Sans considération de leur origine, les métaux issus de la crémation ne sont pas assimilés aux cendres du défunt. Ces métaux font l'objet d'une récupération par le gestionnaire du crématorium pour cession, à titre gratuit ou onéreux, en vue du traitement approprié pour chacun d'eux. II. - Le produit éventuel de la cession prévue au I est inscrit en recette de fonctionnement au sein du budget du crématorium où les métaux ont été recueillis. Ce produit éventuel ne peut être destiné qu'aux opérations suivantes : 1° Financer la prise en charge des obsèques des personnes dépourvues de ressources suffisantes, mentionnées à l'article L.2223-27 ; 2° Faire l'objet d'un don à une association d'intérêt général ou à une fondation reconnue d'utilité publique. »