POMPES FUNÈBRES ASWAD

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Édition 2026

Siège social
234 Boulevard Pedro de Luna
34070 Montpellier

SIREN : 950 881 243
SIRET : 950 881 243 00014
Code APE : 96.03Z – Services funéraires
Habilitation funéraire : n°24-34-0303
Représentant légal : Mme EL BALI
Tél. : 07 49 38 55 74
E-mail : gestion.alaswad@outlook.fr

SOMMAIRE

1. Contenu et champ d'application
2. Informations précontractuelles
3. Informations spécifiques aux prestations funéraires
4. Commande
5. Devis
6. Exécution des prestations
7. Annulation – Droit de rétractation
8. Prix
9. Remboursement
10. Modalités de paiement
11. Garanties
12. Protection des données personnelles
13. Propriété intellectuelle
14. Réserve de propriété
15. Responsabilité
16. Droit applicable et juridiction compétente
17. Langue du contrat
18. Médiation de la consommation
19. Entrée en vigueur
Annexe 1 – Formulaire de rétractation

Article 1 – Contenu et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les droits et obligations de la SARL Pompes Funèbres ASWAD et de ses clients dans le cadre des prestations funéraires qu'elle réalise.

Elles s'appliquent à toute commande passée auprès de la société, qu'elle soit conclue en établissement, hors établissement ou à distance, sauf dispositions particulières expressément acceptées par écrit.

Les présentes CGV concernent notamment les prestations suivantes :

- organisation complète d'obsèques ;
- transport avant mise en bière ;
- transport après mise en bière ;
- rapatriement national et international de corps ;
- démarches administratives ;
- toilettes rituelles;
- fourniture de cercueils, capitons, et accessoires funéraires ;
- vente, pose et gravure de monuments funéraires ;
- ouverture et fermeture de caveaux ou sépultures lorsque ces prestations sont proposées ;
- contrats obsèques ;
- toutes prestations annexes liées aux services funéraires.

Les présentes CGV prévalent sur tout autre document, sauf conditions particulières expressément acceptées par la société.

Toute signature d'un devis ou d'un bon de commande vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Article 2 – Informations précontractuelles

Conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la consommation, la SARL Pompes Funèbres ASWAD communique au client, avant toute conclusion du contrat, les informations nécessaires lui permettant de contracter en parfaite connaissance de cause.

Sont notamment communiqués au client :

- les caractéristiques essentielles des prestations proposées ;
- le devis réglementaire funéraire détaillé, établi conformément au modèle défini par l'arrêté du 23 août 2010 modifié par l'arrêté du 11 février 2025 ;
- le prix TTC des prestations et fournitures ;
- les modalités de paiement ;
- les délais prévisionnels d'exécution lorsque ceux-ci peuvent être déterminés ;
- les coordonnées complètes de la société et de son représentant légal ;
- les présentes Conditions Générales de Vente ;
- les informations relatives au droit de rétractation lorsqu'il est applicable ;
- les garanties légales applicables aux biens vendus ;
- les modalités de traitement des réclamations.

Une documentation générale indiquant le nom, le représentant légal ou le responsable de l'établissement, l'adresse de la société, son numéro d'immatriculation, sa forme juridique ainsi que son numéro d'habilitation et les prestations

pour lesquelles elle est habilitée est constamment tenue à la disposition de la clientèle, conformément à l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires.

Lorsque certaines prestations nécessitent l'intervention d'autorités administratives, consulaires, judiciaires, sanitaires, de collectivités territoriales ou de compagnies aériennes, le client est informé que les délais d'exécution peuvent être modifiés indépendamment de la volonté de la société.

Le client reconnaît avoir reçu l'ensemble des informations précontractuelles avant la signature du devis ou du contrat.

Article 3 – Informations spécifiques aux prestations funéraires

3.1 Vérification de l'existence d'un contrat obsèques – AGIRA

Il est recommandé à la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles de consulter l'Association pour la Gestion des Informations sur le Risque en Assurance (AGIRA) afin de vérifier l'existence ou non d'une assurance obsèques souscrite par le défunt avant son décès :

> *« Il est recommandé aux familles de consulter l'Association pour la Gestion des Informations sur le Risque en Assurance (AGIRA) pour vérifier l'existence ou non d'une assurance obsèques souscrite par le défunt avant son décès (https://www.agira-vie.fr/obseques). »*

La société attire l'attention du client sur le fait que les dernières volontés du défunt, notamment lorsqu'elles figurent dans un contrat de prévoyance obsèques, revêtent un caractère d'ordre public et doivent être respectées, conformément à l'article 433-21-1 du Code pénal.

3.2 Bon de commande

En cas d'acceptation du devis, celui-ci doit mener à la signature d'un bon de commande permettant la réalisation des obsèques dans les délais réglementaires prévus aux articles R.2213-33 et R.2213-35 du Code général des collectivités territoriales (CGCT). Le bon de commande reprend l'ensemble des éléments du devis ainsi que les informations relatives au défunt et au convoi (dates, heures et lieux des opérations).

Toute prestation ou fourniture demandée en complément de celles figurant au devis initial, ou toute prestation rendue obligatoire et non prévue à la date de signature du bon de commande, fait l'objet d'un avenant paraphé ou d'un nouveau devis soumis à l'acceptation du client, suivi le cas échéant d'un nouveau bon de commande.

3.3 Prestations obligatoires

En application de l'article R.2223-29 du CGCT, sont dans tous les cas obligatoires : le cercueil, ses poignées, sa plaque d'identité et sa cuvette étanche (à l'exclusion de ses accessoires intérieurs et extérieurs), ainsi que, selon les opérations d'inhumation.

En fonction des circonstances, des modalités de transport et des causes du décès, les soins de conservation, la housse mortuaire et le cercueil hermétique muni d'un filtre épurateur peuvent également devenir obligatoires. D'autres prestations, bien que non obligatoires, peuvent être rendues nécessaires selon les circonstances du décès et les choix opérés par la famille. Le devis remis au client distingue, autant que possible, les prestations obligatoires des prestations non obligatoires.

> *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. »*.

3.5 Interdiction des majorations

Conformément à l'article L.2223-34 du CGCT, aucune majoration ne peut être perçue à aucun titre et par aucun intermédiaire sur les concessions dans les cimetières, les taxes municipales et droits de toute nature.

3.6 Taux de TVA applicables

Les opérations réalisées par la société sont soumises au taux normal de TVA de 20 %, à l'exception des opérations de transport de corps avant et après mise en bière ainsi que de la fourniture de plants horticoles d'ornement, de plantes vivantes, de fleurs fraîches et de fleurs séchées non transformées, soumises au taux intermédiaire de 10 %. Certains frais avancés pour le compte du client (notamment vacation de police) ne sont pas soumis à TVA.

3.7 Prestations sous-traitées

Les prestations sous-traitées à un tiers habilité, conformément aux informations portées dans l'habilitation préfectorale n° 24-II-172, sont identifiées comme telles sur le devis et le bon de commande.

3.8 Information générale sur les prix

Les prestations proposées par la société sont conformes aux dispositions de l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires : mise à disposition permanente d'une documentation générale, modalités d'étiquetage des cercueils proposés à la vente, établissement d'un devis gratuit et, en cas d'acceptation de celui-ci, d'un bon de commande.

Article 4 – Commande

Toute commande devient définitive après signature du devis ou du bon de commande par le client.

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente.

Toute modification demandée après signature devra faire l'objet d'un accord écrit de la SARL Pompes Funèbres ASWAD et pourra entraîner une modification du prix ou des délais d'exécution.

La société se réserve le droit de refuser toute demande de modification devenue matériellement impossible à réaliser ou contraire à la réglementation funéraire.

Article 5 – Devis

Les devis sont établis gratuitement, conformément au modèle réglementaire en vigueur (arrêté du 23 août 2010 modifié par l'arrêté du 11 février 2025).

Sauf mention contraire, ils demeurent valables pendant une durée de trente (30) jours à compter de leur date d'émission ; cette durée de validité est expressément indiquée sur le devis.

Les prix figurant sur le devis sont exprimés en euros toutes taxes comprises (TTC).

Toute prestation ou fourniture non prévue au devis initial fera l'objet d'un devis complémentaire ou d'un avenant accepté par le client avant son exécution.

Article 6 – Exécution des prestations

Les prestations funéraires sont exécutées conformément :

- au devis accepté par le client ;
- aux volontés exprimées par la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles ;
- aux dispositions légales et réglementaires applicables, notamment celles du Code général des collectivités territoriales et des textes régissant les opérations funéraires.

Les prestations sont réalisées dans les meilleurs délais compatibles avec les obligations légales, administratives et sanitaires.

Lorsque les prestations nécessitent l'intervention de tiers (mairies, préfectures, consulats, ambassades, autorités sanitaires, compagnies aériennes, chambres funéraires, cimetières, ou tout autre organisme), les délais annoncés sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés indépendamment de la volonté de la société.

La SARL Pompes Funèbres ASWAD ne pourra être tenue responsable des retards résultant :

- d'une décision administrative ;
- d'un refus ou d'un retard d'autorisation consulaire ;
- d'un retard des compagnies aériennes ou maritimes ;
- d'un événement de force majeure ;
- d'informations ou de documents incomplets remis par le client.

Pour les rapatriements internationaux, les délais sont notamment soumis aux exigences des autorités françaises et étrangères ainsi qu'aux disponibilités des transporteurs.

Article 7 – Annulation de la commande – Droit de rétractation

Toute demande d'annulation devra être formulée par écrit.

Lorsque le contrat est conclu hors établissement ou à distance, le consommateur bénéficie du droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation.

Toutefois, conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, lorsque le client demande expressément le commencement immédiat de l'exécution des prestations avant l'expiration du délai de rétractation, il reconnaît que son droit de rétractation pourra être perdu dès lors que la prestation aura été pleinement exécutée.

En cas d'annulation hors du champ d'application du droit de rétractation, le client reste uniquement redevable :

- des prestations déjà réalisées ;
- des fournitures spécialement commandées ;
- des frais réellement engagés et dûment justifiés par la société.

Aucune indemnité forfaitaire d'annulation ne sera appliquée.

Article 8 – Prix

Les prix sont exprimés en euros toutes taxes comprises (TTC).

Ils sont ceux figurant sur le devis accepté par le client.

Toute prestation supplémentaire demandée postérieurement à la signature du devis donnera lieu à une facturation complémentaire après acceptation du client, matérialisée par un avenant ou un nouveau devis suivi d'un nouveau bon de commande.

Les frais administratifs, consulaires, douaniers, aéroportuaires ou toute autre taxe imposée par un organisme public ou privé restent à la charge du client lorsqu'ils ne peuvent être déterminés au moment de l'établissement du devis. Conformément à l'article L.2223-34 du CGCT, aucune majoration n'est appliquée sur les concessions, taxes municipales et droits de toute nature (cf. article 3.5).

Article 9 – Remboursement

Le professionnel doit rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Article 10 – Modalités de paiement

Sauf accord écrit contraire, le règlement intégral du montant figurant sur le devis est exigible à la signature de celui-ci.

Le paiement constitue une condition préalable au commencement des prestations.

Toutefois, en raison de l'urgence inhérente aux opérations funéraires, la société peut décider, à titre exceptionnel, de commencer certaines prestations avant l'encaissement effectif des sommes dues, sans que cette faculté constitue une renonciation à son droit au paiement intégral.

Les règlements peuvent être effectués par :

- virement bancaire ;
- carte bancaire ;
- chèque ;
- espèces dans la limite autorisée par la réglementation.

En cas de défaut de paiement, la société pourra suspendre les prestations non encore exécutées lorsque cette suspension est compatible avec la réglementation funéraire et les impératifs liés au respect dû au défunt.

Les prestations déjà réalisées demeurent intégralement dues.

Article 11 – Garanties

La SARL Pompes Funèbres ASWAD est tenue des garanties légales applicables aux biens vendus conformément aux dispositions du Code de la consommation et du Code civil.

Les monuments funéraires, cercueils et autres articles funéraires bénéficient notamment :

- de la garantie légale de conformité lorsqu'elle est applicable ;
- de la garantie contre les vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil.

Le client est invité à signaler toute anomalie dans les meilleurs délais afin de permettre à la société de procéder aux vérifications nécessaires.

La responsabilité de la société ne pourra être engagée lorsque les défauts constatés résultent :

- d'une mauvaise utilisation par le client ;
- d'une intervention réalisée par un tiers non autorisé ;
- d'un cas de force majeure ;
- de phénomènes naturels ou climatiques affectant les monuments après leur pose.

Les garanties légales s'appliquent sans préjudice des droits dont bénéficie le consommateur en vertu des dispositions légales en vigueur.

Article 12 – Protection des données personnelles

La SARL Pompes Funèbres ASWAD collecte et traite les données personnelles de ses clients exclusivement dans le cadre de l'exécution des prestations funéraires, des obligations légales qui lui incombent et de la gestion de la relation contractuelle.

Les données susceptibles d'être collectées comprennent notamment :

- les informations relatives au défunt ;
- les informations concernant la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles ;
- les coordonnées des proches et ayants droit ;
- les informations nécessaires aux formalités administratives, consulaires, sociales ou d'assurance.

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution des prestations puis archivées conformément aux obligations légales applicables.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés modifiée, toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et, lorsque la loi le permet, de portabilité de ses données.

Toute demande peut être adressée à :

SARL Pompes Funèbres ASWAD – 234 Boulevard Pedro de Luna – 34070 Montpellier – Courriel : gestion.alaswad@outlook.fr

Article 13 – Propriété intellectuelle

L'ensemble des documents remis au client par la SARL Pompes Funèbres ASWAD demeure sa propriété exclusive.

Sont notamment concernés :

- devis ;
- photographies ;
- maquettes ;
- plans de monuments ;
- catalogues ;
- supports commerciaux ;
- études personnalisées.

Toute reproduction, diffusion, modification ou utilisation sans autorisation écrite préalable est strictement interdite.

Article 14 – Réserve de propriété

Conformément aux dispositions des articles 2367 et suivants du Code civil, les biens vendus demeurent la propriété exclusive de la SARL Pompes Funèbres ASWAD jusqu'au paiement intégral de leur prix.

Cette clause concerne notamment :

- les cercueils ;
- les monuments funéraires ;
- les plaques ;
- les accessoires funéraires.

Le transfert des risques intervient toutefois lors de la livraison ou de la mise à disposition du bien au client.

Article 15 – Responsabilité

La SARL Pompes Funèbres ASWAD exécute ses prestations avec tout le soin, la diligence et le professionnalisme requis par la réglementation funéraire.

Sa responsabilité ne pourra être engagée lorsque le dommage résulte notamment :

- d'informations erronées ou incomplètes communiquées par le client ;
- d'un document administratif ou consulaire manquant ;
- d'une décision prise par une autorité administrative ou judiciaire ;
- d'un refus ou d'un retard d'une compagnie aérienne, maritime ou ferroviaire ;
- d'une fermeture des frontières ;
- d'un événement de force majeure.

Pour les rapatriements internationaux, la société agit en qualité d'organisateur des démarches nécessaires mais ne peut garantir les délais dépendant des autorités françaises ou étrangères.

La responsabilité de la société est limitée aux seuls préjudices directs résultant d'une faute prouvée dans l'exécution des prestations.

Article 16 – Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

En cas de litige, les parties rechercheront en priorité une solution amiable.

À défaut d'accord amiable, les juridictions territorialement compétentes seront déterminées conformément aux dispositions du Code de procédure civile et du Code de la consommation.

Article 17 – Langue du contrat

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française.

En cas de traduction dans une autre langue, seule la version française fera foi.

Article 18 – Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.611-1 à L.616-3 et R.612-1 à R.616-2 du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à la SARL Pompes Funèbres ASWAD.

Avant toute saisine du médiateur, le consommateur devra avoir adressé à la société une réclamation écrite exposant les motifs de sa demande. À défaut de réponse dans un délai de deux (2) mois ou en cas de réponse insatisfaisante, il pourra saisir le médiateur.

Le médiateur désigné est :

SAS MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT

Le consommateur peut saisir le médiateur :

Par internet :

https://www.medconsodev.eu/

Par courrier :

MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT – C/O Centre d'Affaires Stéphanois SAS – Immeuble l'Horizon – Esplanade de France – 3 rue J. Constant Milleret – 42000 SAINT-ÉTIENNE

Le recours au médiateur est gratuit pour le consommateur.

Article 19 – Entrée en vigueur

Les présentes Conditions Générales de Vente entrent en vigueur à compter de leur remise au client.

Elles annulent et remplacent toute version antérieure.

La SARL Pompes Funèbres ASWAD se réserve le droit de les modifier à tout moment afin de tenir compte des évolutions législatives, réglementaires ou de son activité. Les nouvelles conditions ne seront applicables qu'aux contrats conclus postérieurement à leur entrée en vigueur.

ANNEXE 1 – Formulaire de rétractation

(À joindre uniquement pour les contrats conclus hors établissement ou à distance.)

À l'attention de :

SARL Pompes Funèbres ASWAD – 234 Boulevard Pedro de Luna – 34070 Montpellier – Courriel : gestion.alaswad@outlook.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation suivante :

…….....

Commandée le : ……

Nom du consommateur : ……

Adresse : ……

Signature (uniquement en cas de notification sur papier)

Date : ……