DEVIS TYPE

POMPES FUNÈBRES – MARBRERIE – PRÉVOYANCE

BERTHELOT

L'organisateur de vos obsèques pour une cérémonie réussie

LISTE DES AGENCES

- **Beauvais** :
  Pompes Funèbres Berthelot - 22, rue de Buzanval 60000 Beauvais - **03 44 45 00 39**
- **Chevilly-Larue** :
  Pompes Funèbres et Marbrerie Floury - 125, boulevard Jean Mermoz 94550 Chevilly-Larue - **01 46 60 93 95**
- **Charleval** :
  Pompes Funèbres Durdu - 24, rue Louis Réquillart 27380 Charleval - **02 32 49 25 47**
- **Chaumont-en-Vexin** :
  Pompes Funèbres Boyeldieu-Joly - 15, rue d'Énencourt-le-Sec 60240 Chaumont-en-Vexin - **03 44 49 00 19**
- **Conches-en-Ouche** :
  Pompes Funèbres Berthelot - 32 rue Sainte-Foy 27190 Conches-en-Ouche - **02 78 99 01 40**
- **Évreux** :
  Pompes Funèbres Berthelot - 3, rue de la Justice 27000 Évreux - **02 32 39 03 48**
- **Gaillon** :
  Pompes Funèbres Berthelot - 12, rue du Général de Gaulle 27600 Gaillon - **02 32 52 62 18**
- **Gisors** :
  Pompes Funèbres Berthelot - 25, route de Rouen 27140 Gisors - **02 32 55 15 08**
- **Gournay-en-Bray** :
  Pompes Funèbres Berthelot - 15, rue de l'Église 76220 Gournay-en-Bray - **02 35 90 07 04**
- **Igny** :
  Pompes Funèbres Allemand - 46, rue Jules Ferry 91430 Igny - **01 69 41 08 56**
- **Jouars-Pontchartrain** :
  Leroy Funéraire - 9, route de Paris 78760 Jouars-Pontchartrain - **01 34 89 73 60**
- **Les Andelys** :
  Pompes Funèbres Berthelot - 6, rue Marcel Lefèvre 27700 Les Andelys - **02 32 54 02 12**
- **Longjumeau** :
  Pompes Funèbres Allemand - 30, rue du Docteur Roux 91160 Longjumeau - **01 64 48 93 41**
- **Louviers** :
  Pompes Funèbres Luinaud - 19, rue du Maréchal Foch 27400 Louviers - **02 32 25 25 80**
- **Mantes-la-Jolie** :
  Pompes Funèbres Descaves - 65, rue de la Porte aux Saints 78200 Mantes-la-Jolie - **01 34 77 01 27**
- **Mantes-la-Jolie** :
  Pompes Funèbres Mantaises - 15, boulevard Duhamel 78200 Mantes-la-Jolie - **01 30 92 60 60**

LISTE DES AGENCES

- **Massy** :
  Pompes Funèbres Allemand - 29, rue de la Division Leclerc 91300 Massy - **01 60 13 92 52**
- **Maurepas** :
  Leroy Funéraire - 7, allée de la Côte d'Or 78310 Maurepas - **01 30 51 83 93**
- **Méru** :
  Pompes Funèbres Berthelot - 61, rue des Martyrs 60110 Méru - **03 44 52 24 79**
- **Mont-Saint-Aignan** :
  Pompes Funèbres de Normandie - 21, rue Guillaume d'Estouteville 76130 Mont-Saint-Aignan - **02 35 71 13 24**
- **Petit-Quevilly** :
  Pompes Funèbres de Normandie - 2, rue Paul Foliot 76140 Le Petit-Quevilly - **02 35 62 27 27**
- **Poissy** :
  Pompes Funèbres Descaves - 121, rue du Général de Gaulle 78300 Poissy - **01 30 65 30 88**
- **Pont-de-l'Arche** :
  Pompes Funèbres Luinaud - 53, rue du Général de Gaulle 27340 Pont-de-l'Arche - **02 35 23 04 99**
- **Pontoise** :
  Pompes Funèbres Berthelot - 79 bis, rue de Gisors 95300 Pontoise - **01 30 32 33 05**
- **Saint-Sever** :
  Pompes Funèbres de Normandie - Entrée du cimetière de Saint-Sever
  13, boulevard Stanislas Girardin - 76140 Le Petit-Quevilly - **02 35 03 27 38**
- **Sotteville-Lès-Rouen** :
  Pompes Funèbres de Normandie - 152 avenue du 14 juillet 76300 Sotteville-Lès-Rouen - **02 35 88 97 97**
- **Vernon** :
  Pompes Funèbres Berthelot - 1, rue Carnot 27200 Vernon - **02 32 51 83 72**
- **Villejuif** :
  Pompes Funèbres Simon - 25, avenue Paul Vaillant-Couturier 94800 Villejuif - **01 46 72 95 19**

LISTE DES CHAMBRES FUNÉRAIRES

- **Beauvais** : 22, rue de Buzanval 60000 Beauvais - **03 44 45 00 39**
- **Charleval** : 24, rue Louis Réquillart 27380 Charleval - **02 32 49 25 47**
- **Chaumont-en-Vexin** : 13, rue d'Énencourt-le-Sec 60240 Chaumont-en-Vexin - **03 44 49 93 79**
- **Chevilly-Larue** : 125, boulevard Jean Mermoz 94550 Chevilly-Larue - **01 46 60 90 38**
- **Élancourt** : Avenue Johannes Gutenberg 78990 Élancourt - **01 30 51 83 93**
- **Évreux** : 1, boulevard Louis Pasteur 27000 Évreux - **02 32 39 06 08**
- **Gaillon** : Zone d'activités 1 bis, rue de la Bergerie 27600 Gaillon - **02 32 52 60 19**
- **Gisors** : 25, route de Rouen 27140 Gisors - **02 32 55 05 25**
- **Gournay-en-Bray** : 6, rue Saint-Pierre 76220 Gournay-en-Bray - **02 35 09 06 61**
- **Les Andelys** : rue de l'Égalité 27700 Les Andelys - **02 32 54 24 31**
- **Longjumeau** : 30, rue du Docteur Roux 91160 Longjumeau - **01 64 48 93 41**
- **Louviers** : 22, rue François Le Camus 27400 Louviers - **02 32 25 25 80**
- **Mantes-la-Ville** : 139 bis, route de Houdan 78711 Mantes-la-Ville - **01 34 78 79 76**
- **Petit-Quevilly** : 2, rue Paul Foliot 76140 Le Petit-Quevilly - **02 35 62 27 27**
- **Pont-de-l'Arche** : 2, rue Charles Michels 27340 Pont-de-l'Arche - **02 35 23 04 99**
- **Pontoise** : 79 bis, rue de Gisors 95300 Pontoise - **01 30 32 33 55**
- **Rouen Ouest** : 51, rue Guillaume d'Estouteville 76000 Rouen - **02 35 71 13 24**
- **Vernon** : rue de l'Artisanat 27200 Vernon - **02 32 51 48 56**

L'INFORMATION AUX FAMILLES

I Les prestations et les fournitures obligatoires

Arrêté du 11 janvier 1999 portant sur l'information sur les prix des prestations funéraires.

Arrêté L.2213-18-1 du Code Général des Collectivités Territoriales.

Articles L.2223-18-2 et suivants sur la destination des cendres.

Articles D 2223-110 à **D 2223-115** du Code Général des Collectivités Territoriales portant sur les prescriptions techniques applicables aux véhicules de transport de corps avant mise en bière.

Article R2223-29 :

Les devis doivent faire apparaître de manière distincte les prestations obligatoires, qui comportent dans tous les cas le cercueil, ses poignées et sa cuvette étanche, à l'exclusion de ses accessoires intérieurs et extérieurs, ainsi que soit les opérations d'inhumation, soit les opérations de crémation et l'urne cinéraire ou cendrier.

En fonction des circonstances ou des causes du décès, du mode de transport et des modalités de l'inhumation ou de la crémation, les prestations obligatoires incluent également, dans les cas et conditions prévues par la section 2 du chapitre III du titre Ier du présent livre, et par la section 1 du présent chapitre, les soins de conservation, la housse mortuaire, le véhicule de transport de corps avant mise en bière, le cercueil hermétique muni d'un filtre épurateur.

I Obligations générales

Cercueil

Article R2213-25 du CGCT :

I.- A l'exception des cas prévus à l'article R. 2213-26, le corps est placé dans un cercueil muni d'une cuvette d'étanchéité respectant des caractéristiques :

- De résistance ;
- D'étanchéité ;
- De biodégradabilité lorsqu'il est destiné à l'inhumation ou de combustibilité lorsqu'il est destiné à la crémation afin de protéger l'environnement et la santé.

Ces caractéristiques sont définies par arrêté des ministres chargés de la santé et de l'environnement, pris après avis de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail et du Conseil national des opérations funéraires.

II.- L'habillement du défunt, les garnitures et les accessoires posés à l'intérieur ou à l'extérieur des cercueils destinés à la crémation sont composés de matériaux combustibles et non susceptibles de provoquer une explosion.

Inhumation

Le creusement d'une fosse est obligatoire sauf si la famille possède ou souhaite faire construire un caveau.

- Fourniture des véhicules après mise en bière : les familles qui désirent effectuer elles-mêmes les transports funéraires doivent disposer d'un véhicule conforme à la législation en vigueur.

Crémation

Dispositions spécifiques à la destination des cendres (extrait du CGCT modifié par la loi N°2008--1350 du 19 décembre 2008) :

Après la crémation, les cendres sont pulvérisées et recueillies dans une urne cinéraire munie extérieurement d'une plaque portant l'identité du défunt et le nom du crématorium.

Dans l'attente d'une décision relative à la destination des cendres, l'urne cinéraire est conservée au crématorium pendant une période qui ne peut excéder un an. A la demande de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, l'urne peut être conservée, dans les mêmes conditions, dans un lieu de culte, avec l'accord de l'association chargée de l'exercice du culte.

Au terme de ce délai et en l'absence de décision de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, les cendres sont dispersées dans l'espace aménagé à cet effet du cimetière de la commune du lieu du décès ou dans l'espace le plus proche aménagé à cet effet visé à l'article L. 2223-18-2.

A la demande de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, les cendres sont en leur totalité :

. soit conservées dans l'urne cinéraire, qui peut être inhumée dans une sépulture ou déposée dans une case de columbarium ou scellée sur un monument funéraire à l'intérieur d'un cimetière ou d'un site cinéraire visé à l'article L. 2223-40 ;

. soit dispersées dans un espace aménagé à cet effet d'un cimetière ou d'un site cinéraire visé à l'article L. 2223-40 ;

. soit dispersées en pleine nature, sauf sur les voies publiques.

Article R2223-18-3 :

En cas de dispersion des cendres en pleine nature, la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles en fait la déclaration à la mairie de la commune du lieu de naissance du défunt. L'identité du défunt ainsi que la date et le lieu de dispersion de ses cendres sont inscrits sur un registre créé à cet effet.

Article L2223-18-1-1 :

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 :

· Financer la prise en charge des obsèques des personnes dépourvues de ressources suffisantes, mentionnées à l'article L. 2223-27 ;

· Faire l'objet d'un don à une association d'intérêt général ou à une fondation reconnue d'utilité publique.

III.- Les dispositions des I et II figurent sur tout document de nature contractuelle prévoyant la crémation du défunt et sont affichées dans la partie des crématoriums.

I Particularité

Dépôt du corps supérieur à 6 jours-cas du transport aérien. Pour le cas où le corps du défunt doit reposer plus de 6 jours au domicile, dans un édifice culturel, un caveau provisoire ou un dépositoire, il devra obligatoirement être fourni un cercueil hermétique en métal muni d'un dispositif épurateur de gaz. Il en est de même pour le transport aérien et dans tous les cas d'une prescription du Préfet.

I Dispositions sanitaires

Arrêté du 12 juillet 2017 (entrant en vigueur le 1er janvier 2018) :

Les corps des personnes décédées des maladies contagieuses suivantes, limitativement énumérées :

. orthopoxviroses ;
. choléra ;
. peste ;
. charbon ;
. fièvres hémorragiques virales,

doivent être déposés en cercueil hermétique équipé d'un système épurateur de gaz, immédiatement après le décès en cas de décès à domicile et avant la sortie de l'établissement en cas de décès dans un établissement de santé. Il est procédé sans délai à la fermeture définitive du cercueil.

Il ne peut également être délivré une autorisation de pratiquer des soins de conservation sur les corps des personnes décédées de l'une des maladies énumérées à l'article 1er.
Il ne peut également être délivré une autorisation de pratiquer des soins de conservation sur le corps des personnes décédées :

. d'hépatite virale ;
. de rage ;
. de maladie de Creutzfeldt-Jakob ;
. de tout état septique grave, sur prescription du médecin traitant.

Ces dispositions ne font pas obstacle à la pratique des autopsies à visée scientifique, qui devront respecter les précautions universelles qui s'imposent afin d'éviter toute contamination du personnel ou de l'environnement.

Le transfert dans un autre cercueil des corps mis en bière dans les conditions prévues à l'article 1er n'est pas autorisé.

Article R2213-15 dernier alinéa :

Si la personne décédée était porteuse d'une prothèse fonctionnant au moyen d'une pile, un médecin ou un thanatopracteur atteste de la récupération de l'appareil avant la mise en bière.

I Tableau des obligations

Références au code général des collectivités territoriales	Prestations ou fournitures	Cas des obligations de prestations et fournitures
Article R.2213-11	Transport de corps avant mise en bière	48 h à compter du décès
Article R.2223-77	Séjour en Chambre funéraire	Décès sur la voie publique
Article R.2223-89	Séjour en Chambre mortuaire	Décès dans un établissement de santé public ou privé
Article R.2213.15	Prélèvement d'une prothèse fonctionnant au moyen d'une pile (ex : pile cardiaque)	Inhumation ou Crémation
Article R.2213.25	Cercueil agréé	Le corps est placé dans un cercueil muni d'une cuvette d'étanchéité respectant des caractéristiques de résistance, d'étanchéité et de biodégradabilité lorsqu'il est destiné à l'inhumation ou de combustibilité lorsqu'il est destiné à la crémation afin de protéger l'environnement et la santé.
Article R.2213.26	Cercueil hermétique	Décès du à une infection transmissible dont la liste est fixée à l'article R.2213-2-1 section a) Dépôt provisoire excédant 6 jours Transport aérien ou transport international
Article R.2223.23-5e	Véhicule en conformité	Transport de corps avant mise en bière
Article R.2223.23-5e	Véhicule en conformité	Transport de corps après mise en bière
Article R.2213.25	Garniture étanche de cercueil fabriquée dans un matériau biodégradable agréé	Inhumation ou crémation
Article R.2213-27	Linceul imbibé d'une solution antiseptique	Infection transmissible
Article R.2223-29	Housse mortuaire	Transport de corps avant mise en bière

MODÈLE DE DEVIS RÉGLEMENTAIRE
POUR L'ORGANISATION DES OBSÈQUES

(Annexe à l'arrêté du 23 août 2010)

En application de la réglementation funéraire, seules les prestations suivantes sont obligatoires : fourniture d'un véhicule agréé pour le transport du corps (avant ou après la mise en cercueil), d'une housse mortuaire, d'un cercueil muni d'une cuvette d'étanchéité respectant les caractéristiques de résistance, d'étanchéité, de biodégradabilité lorsque qu'il est destiné à l'inhumation ou de combustibilité lorsqu'il est destiné à la crémation et , selon le cas, les opérations nécessaires à l'inhumation et/ou à la crémation (avec fourniture d'une urne cinéraire permettant de recueillir les cendres issues de la crémation).

Prestations courantes	Montant TTC	Prestations complémentaires optionnelles	Montant TTC	Frais avancés pour le compte de la famille	Montant TTC
I 1. préparation/organisation des obsèques					
Démarches et formalités administratives (demandes d'autorisation auprès de la mairie, de la police, des représentants du culte, frais de dossier, ...)	241,00 €	☑ Réalisation de x 50 cartes faire-part ○ Compositions florales ○ Plaques et articles funéraires	154,00 €	○ Vacation de police ○ Publication d'avis dans la presse	Selon commune et organe de presse
		☑ Soins de conservation ☑ Toilette mortuaire : préparation et habillage du défunt	527,00 € 235,00 €		
		Chambre funéraire *(ou maison funéraire ou funérarium ou athanée)* ☑ Frais d'admission ☑ Frais de séjour en case réfrigérée ☑ Frais de séjour en salon de présentation	 263,00 € 280,00 € 62,00 €		
I 2. transport du défunt avant mise en bière (sans cercueil), pour retour du corps à domicile, dans une chambre funéraire ou tout autre lieu					
Mise à disposition d'un véhicule funéraire, avec son équipe*	418,00 €*				
Housse mortuaire	81,00 €				
○ Forfait de transport* ○ Transport pour un trajet de *x* km aller/retour*					
I 3 – cercueil et accessoires					
☑ Cercueil *(ECO forme parisienne en bois tendre)*, avec cuvette étanche, quatre poignées ☑ Capiton	453,00 € 122,00 €	☑ Emblème civil / religieux placé sur le cercueil ou l'urne	52,00 €		

Prestations courantes	Montant TTC	Prestations complémentaires optionnelles	Montant TTC	Frais avancés pour le compte de la famille	Montant TTC
I 4 – mise en bière et fermeture du cercueil					
Personnel					
I 5 – transport du défunt après mise en bière (avec cercueil), pour convoi vers le cimetière, le crématorium ou tout autre lieu					
Véhicule funéraire*					
☑ Forfait de transport* ☑ Transport pour un trajet de *x* km aller/retour*	316,00 €* 1,70 €*				
Personnel					
I 6 – cérémonie funéraire					
Véhicule funéraire (corbillard ou véhicule de cérémonie ou fourgon mortuaire)*	445,00 €*				
Personnel (4 porteurs)	699,00 €	☑ Mise à disposition d'un maître de cérémonie ☑ Registre de condoléances	261,00 € 88,00 €	○ Frais de culte	
I 7 – inhumation					
Personnel					
Creusement et comblement de fosse (1 place)	710,00 €				
Le cas échéant : ☑ Ouverture/fermeture de caveau ☑ Dépose et repose de tombale	819,00 € 745,00 €	☑ Fourniture d'un caveau (1 place) ○ Autres travaux de marbrerie	1663,00 €	○ Redevance municipale	
I 8 – crémation					
Crémation	Selon crématorium				
Personnel pour crémation					
Fourniture d'une urne, avec sa plaque (urne Théta)	62,00 €				
Le cas échéant : ○ Scellement sur un monument funéraire ○ Dépôt de l'urne dans un columbarium ○ Inhumation de l'urne		○ Conservation de l'urne au crématorium ○ Dispersion des cendres (dans un site cinéraire ou en pleine nature)			

TOTAL HT	
TVA	
TOTAL TTC	

Le tarif s'entend avec un taux de TVA à 20 % hors rubriques signalées par un astérisque * (TVA à 10 %). Le tarif correspond à des prestations exécutées entre 7h et 19 H, en dehors de cette tranche horaire, ainsi que les dimanches et jours fériés, il sera appliqué une majoration de 50 %.

Application au 1er mars 2023.

L'ensemble des tarifs des produits et prestations du Groupe Berthelot sont mis à la disposition du public dans chacune de ses agences. L'organisation des obsèques est personnalisée pour répondre aux besoins particuliers de chaque personne. Un devis personnalisé sera remis gratuitement à quiconque en fera la demande par un Conseiller Funéraire formé et diplômé. Seul un devis dûment remis par un Conseiller Funéraire PFM Berthelot engage l'entreprise.

Concernant les contrats obsèques, la loi fait obligation à l'entreprise de pompes funèbres ou à l'organisme financier auprès desquels le contrat obsèques est souscrit de vous faire signer conjointement un contrat d'assurance afin que la gestion des fonds destinés à vos obsèques soit confiée à une compagnie d'assurances.

Le législateur a pris des dispositions visant à mieux protéger le consommateur, ainsi :

- le contrat doit donc être assorti d'un descriptif détaillé des prestations indispensables au bon déroulement des obsèques qui devront être réalisées au moment du décès du souscripteur. Toute clause d'un contrat prévoyant des prestations d'obsèques à l'avance sans que le contenu détaillé de ces prestations soit défini est réputée non écrite ;
- le souscripteur peut modifier le contrat (nature des obsèques, mode de sépulture, contenu des prestations et fournitures funéraires, opérateur habilité désigné pour exécuter les obsèques) le ou les changements effectués à fournitures et prestations équivalentes ne donnant droit à la perception que des seuls frais de gestion prévus par les conditions générales souscrites. »

CERTIFICATION

Les agences PFM Berthelot sont certifiées AFNOR Services Funéraires, elles sont les seules de leur région.

Avant, pendant et après les obsèques, les professionnels du funéraire sont une aide indispensable aux familles.

Choisir une entreprise certifiée NF Service est un gage de sérénité et de qualité.

C'est en suivant ce "référentiel" et bien souvent en le dépassant, que nous, Pompes Funèbres Berthelot, avons obtenu la certification NF Service de "Service funéraires et organisation d'obsèques".

Les caractéristiques de la certification NF Service "Services funéraires et organisation d'obsèques" sont basées sur la norme européenne NF EN 15017 et les règles de certification NF407

Des engagements qui font la différence

Les professionnels Berthelot sont certifiés et s'engagent à :

- **Vous assurer un accueil courtois et respectueux** avec une prise en charge immédiate, en mettant à votre disposition un espace confortable et discret pour vous recevoir. Un conseiller funéraire vous est dédié et assure la liaison avec tous les intervenants. Nous assurons ainsi une permanence téléphonique 7j/7 et 24H/24 ;
- **Vous respecter** dans votre culture et votre croyance, en suivant des principes déontologiques forts ;
- **Vous informer en toute transparence.** Nos prix sont affichés clairement et précisément, votre devis est détaillé : la distinction entre prestations obligatoires et optionnelles est bien indiquée ;
- **Vous servir avec respect,** en vous fournissant une prestation et un hommage de grande qualité grâce à des moyens humains et matériels adaptés : un personnel formé, digne, en tenue soignée, avec des véhicules propres, entretenus et équipés ;
- **Vous aider dans la réalisation des démarches** à accomplir après le décès de votre proche, en vous transmettant une liste des formalités à effectuer ;
- **Vous permettre de nous évaluer** afin d'améliorer la qualité de nos services, par le biais d'un questionnaire de satisfaction.

Berthelot vous garantit une relation de confiance grâce à l'implication et le professionnalisme du personnel toujours à votre écoute, compétent, formé et qualifié.

Une qualité de service controlée régulièrement

Des associations de consommateurs, des professionnels du monde funéraire ainsi que des instances publiques (collectivités, ministère) ont rédigé ensemble un cahier des charges précis.

Il ne s'agit pas d'une certification de plus mais bien de critères concrets contrôlés chaque année par Afnor Certification. C'est pour les familles un gage de qualité constante de nos prestations et pour nous un moyen de gagner légitimement leur confiance.

Des garanties pour vous aider dans des moments difficiles

- Une **écoute** attentive et des **prestations** adaptées à vos besoins ;
- Des échanges en toute **confidentialité** ;
- Des professionnels **compétents** et **régulièrement formés** ;
- Un **devis clair et détaillé** ;
- Le **respect** de votre culture et de vos croyances ;
- L'**évaluation de votre satisfaction** afin d'améliorer la qualité du service réalisé.

Faire certifier la qualité de ses services est une démarche volontaire, dans laquelle le prestataire de services s'engage. Obtenir la certification NF Service permet ainsi à tous les professionnels de **valoriser leur savoir-faire et aux clients de les choisir en toute confiance.**

Délivrée par Afnor Certification, **organisme indépendant et impartial, la certification NF Service garantit qu'un service répond à des exigences décrites dans un référentiel de certification** s'appuyant sur des normes. Répondant aux attentes de marchés, les référentiels de certification NF sont définis avec les consommateurs et les professionnels.

Pour vous assurer de la présence des agences PFM Berthelot dans les entreprises certifiées, vous pouvez consulter la liste présente sur **http://www.marque-nf.com**

afnor CERTIFICATION

PAR AFNOR CERTIFICATION NF SERVICE

SERVICES FUNÉRAIRES ET ORGANISATION D'OBSÈQUES

www.marque-nf.com

CONDITIONS GÉNÉRALES DES VENTES

Mise à jour Juillet 2021

I 1. Commande

Toute commande implique de la part du client l'adhésion sans réserve aux conditions générales en vigueur à la date de la commande. Les commandes ne sont définitives que lorsqu'elles ont été confirmées par écrit (bon de commande et conditions générales de vente signés) et après versement de l'acompte prévu. Il en est de même pour toute commande par téléphone, qu'elle soit le fait d'un professionnel habilité ou de la famille si elle est domiciliée à distance ou dans l'impossibilité de se déplacer. L'acceptation de la commande peut alors exceptionnellement se faire par télécopie ou par courriel.

I 2. Prix et devis

Préalablement à la commande, un devis écrit, gratuit, détaillé, daté et chiffré est présenté à la clientèle.
Le devis fait apparaître, pour chaque prestation ou fourniture, la nature et le prix TTC ainsi que le montant total du devis TTC.
Les prestations ou fournitures obligatoires sont également indiquées dans le devis.
Les offres de prix ne sont valables que durant les 30 jours qui suivent leur émission.
Au-delà, les tarifs pratiqués seront ceux indiqués dans le tarif général applicable à la date de l'exécution de la commande. En cas de disparition à cette date des produits ou prestations du catalogue de l'Entreprise, le client pourra choisir des prestations et fournitures analogues à celles figurant au devis. Les prestations sont toujours chiffrées sous réserve des prestations non prévisibles à la date d'établissement du devis (exemple : nombre de corps à exhumer non connu).

I 3. Délai de réalisation des prestations

La réalisation des prestations n'est opérée qu'en fonction des disponibilités et dans l'ordre d'arrivée des commandes.
Les délais sont indiqués aussi exactement que possible sur le bon de commande mais sont fonction du nombre des décès ainsi que des possibilités d'approvisionnement.
Délai de réalisation des travaux de marbrerie : la date indiquée sur la commande est donnée à titre indicatif. La livraison des produits de marbrerie et les travaux de pose de ceux-ci peuvent être effectués au plus tard dans les cinq mois qui suivent cette date. Au-delà, le client pourra dénoncer le contrat pour la partie non encore exécutée dans les conditions prévues par la loi.

I 4. Exécution des prestations

Horaires des obsèques : l'Entreprise prendra toute disposition 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,
y compris en cas de retard présumé, quelle qu'en soit la cause.

Exécution par des tiers : L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers (culte, personnel communal aux cimetières, insertion presse, crématoriums, etc. ...). Les frais afférents à ces interventions de tiers sont répercutés pour leur montant net facturé. Lorsque le montant devant être facturé par un tiers ne peut être exactement déterminé lors de l'élaboration du devis et de la commande, 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.
L'Entreprise ne peut être tenue pour responsable des retards, erreurs ou fautes techniques commises dans l'exécution de leurs tâches par les tiers intervenants dans les obsèques à titre obligatoire ou sur choix exprès de la famille, sauf à cette dernière à apporter la preuve que lesdits retards, erreurs ou fautes techniques seraient en tout ou partie imputables à une mauvaise transmission des ordres aux intéressés par le personnel de l'Entreprise.

Fourniture et sous-traitance : sauf pour les tiers intervenants à titre obligatoire ou sur mandat exprès de la famille, l'Entreprise se réserve le choix et les moyens nécessaires à la bonne exécution de la commande.

I 5. Réception des travaux

La réception des travaux de marbrerie résulte soit de la signature par le client d'un procès-verbal après exécution des travaux, soit du paiement intégral des prestations, soit de la prise de possession de l'ouvrage. La date de réception constitue le point de départ des garanties légales. Aucune garantie ne sera accordée en cas de vice apparent non signalé à la réception.

I 6. Transfert de propriété

Les fournitures et articles funéraires et tout autre produit commandé demeurent la propriété de l'Entreprise jusqu'au complet paiement de leur prix en principal et accessoires, les risques passant à la charge du Client dès la livraison. En cas de défaut de paiement à l'échéance, l'Entreprise reprendra possession des produits dont elle est restée propriétaire et pourra, à son gré, résoudre le contrat par simple lettre recommandée adressée au client. Les risques sont à la charge du Client dès la livraison des produits, dans les conditions du contrat nonobstant la réserve de propriété. La restitution des produits impayés sera due par le Client défaillant à ses frais et risques, sur mise en demeure de l'Entreprise par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans le cas où l'Entreprise devrait revendiquer les produits, elle sera dispensée de restituer les acomptes reçus sur le prix dès lors qu'ils peuvent se compenser avec les dommages et intérêts dus par le Client (pour frais de restitution ou de remise en état).

I 7. Conditions de paiement

Les frais d'obsèques, de produits et prestations sont payables à réception de facture avec paiement à la signature de la commande d'un acompte minimum de 40 % du montant TTC de la commande incluant le montant total de sommes dues aux tiers. Pour les frais d'obsèques l'Entreprise peut se charger 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 bancaires, postaux ou d'épargne du défunt, dans les limites admises par les règlements en vigueur.
Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

I 8. Retard ou défaut de paiement

Le défaut de paiement dans le délai indiqué sur la facture entraînera de plein droit l'application d'un intérêt de retard,
égal à trois fois le taux d'intérêt légal annuel en vigueur le jour de la facturation, sur les sommes restant dues, sans préjudice des autres sommes pouvant être réclamées par l'entreprise à titre de dommages et intérêts.

I 9. Garanties et responsabilité de l'entreprise

L'Entreprise n'est pas responsable des bijoux ou de tout objet non retiré préalablement à la mise en bière.
À l'occasion d'une crémation, l'Entreprise ne saurait être considérée comme responsable des dommages causés par les stimulateurs cardiaques, prothèses renfermant des radios-éléments artificiels ou tout appareil fonctionnant au moyen de piles, portés par le défunt.
Les cercueils sont élaborés conformément aux dispositions légales et réglementaires. 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 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 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 et cavurnes ne peut être garantie.
La présence d'eau et d'humidité dans un caveau ou dans un cavurne 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 responsabilité de l'Entreprise ne peut être engagée pour non-exécution de ses obligations en cas de force majeure.

Sur les matériaux : L'Entreprise assure la garantie du vice caché des matériaux, reconnu comme tel, dans les conditions de droit commun. Concernant les matériaux naturels mis en œuvre, la garantie est limitée comme suit :

- les échantillons définissent la tonalité générale, mais n'impliquent pas l'identité parfaite dans les couleurs et les veinages ;
- les veines cristallines, les agglomérats de micas font partie des caractéristiques propres aux matériaux naturels.

À ce titre, ils ne peuvent donner lieu à la résiliation du marché, au refus de la marchandise, ou à une réduction de prix ;
- les matériaux artificiels et attributs décoratifs, étant notamment tributaires de la façon dont ils sont entretenus, sont exclus de la garantie ;
- le vieillissement naturel des matériaux suppose avec le temps une modification de l'aspect (diminution du brillant, transformation de la couleur, altération des surfaces ...) pour lequel aucune garantie ne saurait s'appliquer.

Le client dispose d'une garantie légale de conformité (articles L217-4 et suivants du code de la consommation). Il peut en user pendant deux (2) ans à compter de la délivrance du bien. Au titre de cette garantie, le client peut obtenir soit la réparation soit le remplacement du bien dans la limite de la réglementation. Le client dispose aussi de garantie légale des vices cachés (articles 1641 et suivants du code civil). Il peut en user pendant deux (2) ans à compter de la découverte du vice. Au titre de cette garantie, le client peut obtenir soit la résolution de la vente, soit la réduction du prix de vente.

I 10. Données personnelles

L'entreprise est responsable du traitement des données collectées dans le cadre de la Commande.
Le client est informé que, conformément à la Loi Informatique et Liberté et au Règlement Général sur la Protection des données (RGPD), les informations qu'il communique dans le cadre de la Commande de fournitures et/ou de prestations sont nécessaires pour l'organisation, la gestion, la facturation des obsèques et des prestations de marbrerie funéraire.
À cette fin, les données fournies par le client sont susceptibles d'être communiquées aux membres de son personnel,
aux sous-traitants et aux tiers habilités conformément à la réglementation en vigueur.
Les données collectées sont indispensables pour la gestion du dossier. À défaut, la Commande ne peut être prise en compte, ni exécutée.
A l'issue de l'exécution du contrat, les données du client pourront être utilisées par l'entreprise afin d'adresser des offres commerciales au client. L'entreprise collecte et traite les données avec la plus grande confidentialité et sécurité, dans le respect des lois applicables.
Conformément à la réglementation, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité et d'effacement des informations qui le concernent ou encore de limitation du traitement.
En outre, le client peut également s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce que ses données fassent l'objet d'un traitement et à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.
Le client bénéficie du droit de définir des directives sur le sort de ses données à caractère personnel après sa mort.
Le client est en outre informé de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.
Le client peut exercer ces droits en s'adressant au Délégué à la protection des données par courrier électronique à dpo.berthelot@pfmberthelot.fr ou par courrier adressé à : Services Publics et Industries – Délégué à la protection des données - 65 rue de Monceau – 75008 PARIS en joignant la copie de son justificatif d'identité.
Les informations recueillies dans le cadre de la Commande seront conservées pendant une durée de dix (10) ans.

I 11. Médiation

Conformément aux dispositions L612-1 et suivants du code la consommation, en cas de litige, le Client peut recourir gratuitement au service de médiation assuré par le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires en vue
de la résolution amiable dudit litige. Le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires peut être saisi par :
- voie électronique via le formulaire prévu à cet effet sur le site internet suivant :
  https://mediateurconso-servicesfuneraires.fr
- par voie postale à l'adresse suivante :
  Le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires 14, Rue des Fossés Saint-Marcel - P75005 PARIS

Il est rappelé au client que, conformément à l'article L612-2 du code de la consommation, l'une des conditions préalables à l'examen du litige par le médiateur est d'avoir tenté de résoudre préalablement le litige directement auprès de l'Entreprise.

PFM BERTHELOT
22 Route de Rouen 27140 Gisors
SAS au capital de 2 995 000 € - RCS Évreux 309 124 477
Représentant légal : Yann Le Dantec

NOUS CONTACTER 24H/24 ET 7J/7

09 74 19 54 00
Prix d'un appel local

POMPES FUNÈBRES – MARBRERIE – PRÉVOYANCE

BERTHELOT

PAR AFNOR CERTIFICATION
NF SERVICE
SERVICES FUNÉRAIRES ET ORGANISATION D'OBSÈQUES

makaSar - Version 2023