

CONDITIONS GENERALES DE VENTE PREVIFRANCE FUNERAIRE

1. GENERALITES

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les ventes réalisées par la société PréviFrance funéraire, SAS, au capital de 80 000 euros, inscrite au R.C.S. de Montauban au numéro 408683225 dont le siège social est situé à Montauban 82000 au 139 route de Castelsarrasin, et dont le numéro ORIAS est 07 024 169 (ci-après « **Société** ») à toute personne physique qui sollicite la Société, à titre non professionnel (ci-après le « **Client** ») et portant sur les prestations funéraires suivantes : (ci-après : « **Prestations** ») :

- Pompes funèbres
- Marbrerie

Les Conditions Générales de Vente (ci-après « **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** ») sont adressées ou remises au Client avant la signature du devis et toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des CGV.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

Le Client déclare avoir pris connaissance de la notice d'information prévue par l'arrêté du 13 août 2026. Cette notice est consultable à tout moment en magasin ou sur le site internet de la Société.

La version applicable des CGV est celle en vigueur au jour de la signature du bon de commande.

Le tarif des Prestations fait partie intégrante des Conditions Générales de Vente.

2. COMMANDES

Conformément à l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires ainsi qu'à l'arrêté du 13 août 2026 relatif à la notice d'information, la réglementation impose aux opérateurs funéraires de mettre à disposition du public une documentation générale complète, affichée en permanence, précisant l'identité légale de l'entreprise, son numéro d'habilitation, les prestations pour lesquelles elle est habilitée ainsi que les prix et conditions de vente.

Avant toute opération funéraire, un devis écrit, gratuit, détaillé et chiffré selon les mêmes rubriques que la documentation générale doit être remis au client, mentionnant le prix TTC de chaque prestation, le total TTC, les éventuelles entreprises tierces mandatées par la famille, les honoraires de représentation ainsi que les taxes et sommes avancées pour le compte du client.

En cas d'acceptation par le Client, le présent devis doit conduire à la signature d'un bon de commande, lequel permet 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), conformément aux exigences fixées par l'arrêté du 11 février 2025 relatif au modèle de devis applicable aux prestations funéraires.

Toute modification ayant une incidence tarifaire doit donner lieu à une mise à jour préalable du devis ou à l'établissement d'un nouveau devis et d'un nouveau bon de commande.

Le devis fait également apparaître les prestations obligatoires et les prestations facultatives.

Les prestations obligatoires sont :

• **Retrait des prothèses alimentées par une pile**, à l'exception de celles compatibles avec l'inhumation ou la crémation.

• **Mise sous housse mortuaire** du défunt lors de son transport avant la mise en bière.

• **Choix du cercueil** :

- Cercueil en bois (essence ou autre matériau) conforme à l'arrêté du 20 décembre 2018 pris en application des articles R.2213-25 et R.2213-25-1 du CGCT, équipé d'une cuvette étanche, de quatre poignées et d'une plaque d'identité ;

• **Crémation** : déploiement d'un personnel dédié, fourniture d'une urne munie de sa plaque d'identification.

L'urne doit pouvoir :

- être inhumée dans un columbarium, un caverne ou dans un monument funéraire ;
- être scellée sur un monument funéraire ;
- permettre la **dispersion des cendres** dans un jardin du souvenir ou en pleine nature.

• **Avance des frais** pour le compte de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, comprenant :

- une **vacation de police** (article R.2213-48 du CGCT) ;
- et, le cas échéant, une **redevance de crémation** lorsque celle-ci est prévue par le gestionnaire du crématorium.

• **Inhumation** : déploiement d'un personnel dédié, réalisation du creusement et du comblement de la fosse, ainsi que l'ouverture et la fermeture du caveau lorsque nécessaire.

Certaines prestations sont elles réglementairement **obligatoires qu'en fonction des circonstances** :

- le cercueil hermétique muni d'un filtre épurateur en cas de cercueil fermé soit à résidence, soit dans un édifice cultuel ou dans un caveau provisoire, pour une durée excédant six jours, en cas de transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou les règles fixées par la compagnie aérienne, et en cas d'infection transmissible ou décision du préfet.
- les soins de conservation (actes de thanatopraxie) en cas de transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou les règles fixées par la compagnie aérienne.

Ces prestations sont expressément mentionnées comme telles et sont distinctes des prestations facultatives.

Le devis est établi par écrit sur la base des demandes et des choix effectués par le Client.

Le devis est valable 1 mois à compter de sa date d'établissement, sauf en cas de prolongation par écrit.

Le devis distingue également les Prestations réalisées par la Société et les Prestations réalisées par des tiers.

Lorsque le Client a décidé d'accepter tout ou partie du devis, la Société émettra un bon de commande reprenant l'ensemble des Prestations retenues par le Client. Aucun bon de commande ne sera émis sans devis préalable. La commande de Prestations résulte de l'acceptation par le Client de ce bon de commande écrit dont un exemplaire lui est remis.

La signature du bon de commande par le Client manifeste par conséquent sa pleine acceptation du contenu de la commande et des présentes Conditions Générales de Vente.

3. MODIFICATION DE LA COMMANDE

Toute commande est en principe ferme.

Toute modification de commande sollicitée par le Client avant l'exécution de la Commande doit être formulée par écrit et ne peut être prise en considération qu'après acceptation écrite de la Société.

Lorsque la modification demandée entraîne une variation du périmètre, des prestations ou des conditions d'exécution, la Société établit un nouveau devis ou un devis supplémentaire, conformément aux exigences de l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires.

Dans ce cas, un nouveau bon de commande devra également être émis si la modification impacte le prix initialement convenu.

La modification n'entre en vigueur qu'à compter de l'acceptation du devis nouveau ou supplémentaire et du bon de commande associé.

4. PRIX

Les prix des Prestations s'entendent en euros et toutes taxes comprises avec le taux de TVA applicable (sans escompte ni rabais).

Les prix applicables sont ceux du tarif en vigueur au jour de la commande.

L'ensemble des prix affichés et des produits étiquetés mis en vente par Prévifrance Funéraire le sont dans le respect des modalités prévues par l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires, ainsi que de l'ensemble des réglementations encadrant l'activité de pompes funèbres.

La présentation des cercueils doit comporter un étiquetage détaillant le prix total du produit, le prix de la prestation obligatoire incluant cercueil, poignées et cuvette étanche, la liste des accessoires facultatifs inclus, ainsi que l'essence du bois ou la nature des matériaux utilisés et leur finition, informations devant également apparaître dans le devis

5. CONDITIONS DE PAIEMENT

Pour les travaux de marbrerie :

Les Prestations de marbrerie seront réglées (i) par un acompte de **30 %** au moment de l'acceptation de la commande, puis (ii) par le paiement du solde de **70 %** à la fin des travaux.

Pour les prestations de pompes funèbres :

Lors de la commande, le Client remet un **chèque de garantie d'un montant égal à la totalité du prix de la prestation**. Ce chèque n'est encaissé qu'après la réalisation complète de la prestation, le règlement devenant alors définitif.

La Société peut, 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.

Il est expressément convenu que des pénalités de retard, calculées à un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour de la réception des Produits, lorsque le versement intervient au-delà du délai fixé par les présentes CGV ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit.

6. DELAI D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Prestations de pompes funèbres

La Société mettra tout en œuvre pour respecter le délai légal de 14 jours à compter de la signature du devis avant la réalisation des prestations. Toutefois, certains cas particuliers, expressément prévus et encadrés par la réglementation, constituent des exceptions à ce délai. Il s'agit notamment :

- de la volonté expresse de la famille ou du représentant légal pour l'exécution des prestations à une date ultérieure (dans les limites du possible) ;
- d'obligations légales imposant une intervention plus tardive ;
- de situations de force majeure ou de circonstances exceptionnelles dûment justifiées.

La Société fera ses meilleurs efforts pour assurer le respect des horaires convenus pour chacune des phases des obsèques.

Prestations de marbrerie

Les prestations de marbrerie sont fréquemment soumises à un délai de huit mois en moyenne, en raison du soin porté à leur conception, de la disponibilité des matériaux et du savoir-faire nécessaire à la réalisation d'une pièce de qualité.

7. DROIT ET DELAI DE RETRACTATION

Le Client bénéficie d'un droit de rétractation légal prévu par les articles L 221-18 et suivants du Code de la consommation,

Ces délais sont les suivants :

- de quatorze jours à compter de la signature d'un contrat à distance/ en ligne ou d'un achat à distance/ en ligne.
- de sept jours à compter de la signature d'un contrat en agence ou d'un achat en personne.

Pour faire valoir son droit de rétractation, le Client peut envoyé par lettre recommandée avec accusé de réception l'expression claire et explicite de sa rétractation à l'adresse suivante : Prévifrance Funéraires 139 route de Castelsarrasin, Montauban 82000.

Le droit de rétractation garantie au client peut être limité par la nature de l'activité de Prévifrance Funéraires.

Conformément à l'article L221-28 alinéa 3 du Code de la Consommation, toutes prestations concernant la fourniture d'un bien confectionné selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés ne donneront pas lieu à l'exercice d'un droit de rétractation de la part de ce dernier.

Dans le cas où le Client souhaite que les prestations demandées se déroulent avant la fin des délais de rétractation sus mentionnés, renonce expressément à l'application desdits délais en acceptant par écrit cette hypothèse dans le bon de commande.

8. TIERS INTERVENANT

Le devis distingue, pour répondre aux exigences légales, les Prestations réalisées par la Société et celles réalisées par des tiers.

Le Client peut désigner les entreprises qu'il entend voir intervenir.

Dans cette hypothèse, ce seront les conditions générales du tiers qui seront applicables aux produits ou prestations concernées. En outre le devis précisera les noms de ces tiers intervenants ainsi que le prix des prestations et fournitures assurées par ces derniers pour le montant net facturé.

Dans l'hypothèse où le Client confie à la Société le soin de choisir les tiers intervenants, le devis émis par la Société précisera les noms de ces tiers intervenants ainsi que le prix des prestations assurées par ces derniers et, le cas échéant, le montant des honoraires correspondant à la représentation du Client auprès de ces tiers intervenants, ainsi que le prix net facturé TTC.

Le devis fera également apparaître le montant des honoraires correspondant, intervenant par intervenant, à la représentation du Client auprès des diverses administrations, organismes culturels ou autres organismes, ainsi que les sommes demandées par ces organismes, qu'il s'agisse de taxes ou de redevance ou de prix, et qui seront avancées par la Société. Le montant total de l'ensemble des honoraires perçus est mentionné sur le devis.

En tout état de cause, la Société 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, sauf au Client d'apporter la preuve que les retards, erreurs ou fautes seraient en tout ou partie imputable à la Société.

9. DEFUNT

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 la Société qui se décharge de toute responsabilité en cas de non-respect de cette obligation par le Client.

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

Le Client s'engage à informer la Société si le défunt était porteur d'une prothèse ou d'un appareil fonctionnant au moyen d'une pile et si la prothèse/appareil a été retirée par un médecin ou un thanatopracteur. A défaut, le Client autorisera par écrit la Société à procéder à l'extraction de la prothèse/appareil.

10. GARANTIE – RESPONSABILITE

La Société apporte à la vente des biens qu'elle réalise dans le cadre des Prestations commandés les garanties légales applicables.

La responsabilité de la Société 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 :

Garantie légale de conformité

Article L217-3 du Code de la consommation

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article [L. 217-5](#).

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article [L. 216-1](#), qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des [articles 2224 et suivants du code civil](#). Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Article L 217-4 du Code de la consommation

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 du Code de la consommation

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 L217-8 du Code de la consommation

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 217-12 du Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Garantie légale contre les vices cachés :

Article 1641 du Code civil

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.

Article 1642 code civil

Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

Article 1644 code civil

Dans le cas des articles [1641](#) et [1643](#), l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1645 du Code civil

Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur

Article 1646 du Code civil

Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

Article 1648 alinéa 1 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.

11. QUALITE ET ALTERATION DES MATERIAUX

Les matériaux utilisés pour la fabrication des cercueils, urnes et accessoires, sont des matériaux naturels susceptibles d'évoluer avec le temps. Leur apparence peut ainsi être altérée du fait de réactions normales liées à leur exposition à des agents extérieurs (humidité, variations de température, conditions climatiques, environnement du site, etc.).

Concernant la marbrerie, Les différences de teinte, la rouille, les veines ou flammes, les fils, les taches, appelées communément "crapauds", qui se rencontrent dans les granits, ne donnent lieu en aucun cas à la résiliation du marché, refus de la marchandise, ou abaissement du prix. En aucun cas, un retard dû à un cas de force majeure, ne peut donner lieu à l'annulation du marché, à réduction de prix, à pénalités, ou à dommages et intérêts. Les conditions de mise en œuvre du caveau et son usage ne peuvent pas éviter la présence éventuelle d'eau à l'intérieur due aux phénomènes de condensation, de circulation des eaux souterraines ou de ruissellement des eaux de surfaces.

Ces évolutions naturelles n'affectent en rien la qualité initiale des produits et ne sauraient être interprétées comme un défaut de fabrication ou un manquement de PréviFrance Funéraire.

En conséquence, PréviFrance Funéraire décline toute responsabilité quant aux altérations naturelles résultant du comportement normal des matériaux. La Société s'engage néanmoins à fournir, pour l'ensemble de ses prestations de pompes funèbres et de marbrerie, des matériaux de qualité conformes aux normes en vigueur et aux exigences de sa profession.

12. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La Société pourra être amenée à collecter et traiter, en qualité de responsable du traitement, les catégories suivantes de données personnelles concernant le Client :

- Données d'identification et d'état civil (ex : nom, prénom, lien de parenté etc.).
- Données de contact (ex : numéro de téléphone, adresse email, etc.)
- Adresse postale

Le traitement de ces données personnelles sera mis en œuvre par la Société pour les finalités et sur les bases légales suivantes :

Finalités	Bases légales
Etablissement et communication de devis	Mesures précontractuelles.
Conclusion et exécution du contrat entre la Société et le Client (incluant notamment, mais sans limitation : établissement des bons de commande, fourniture des Prestations, facturation, etc.).	Exécution contractuelle.
Gestion des relations avec les tiers fournissant des services funéraires annexes ainsi qu'avec les administrations, organismes cultuels ou autres organismes pour les besoins de l'accomplissement des obsèques.	Exécution contractuelle.
Gestion des relations avec les organismes d'assurance en charge des éventuels contrats obsèques conclus par le défunt.	Exécution contractuelle.
Gestion du recouvrement et du contentieux.	Intérêt légitime de la Société à assurer la défense de ses intérêts et droits.

Dans le cadre de l'accomplissement des finalités ci-dessus, les données personnelles concernant les Clients pourront être partagées avec les destinataires suivants :

- Des sous-traitants de la Société agissant pour son compte conformément à ses instructions.
- Des administrations, organismes cultuels ou autres organismes.
- Des tiers fournissant des services funéraires annexes.
- Des organismes d'assurances en charge des éventuels contrats obsèques conclus par le défunt.

Les données personnelles ne seront pas transférées en dehors de l'Union Européenne.

Les données personnelles seront conservées pendant des durées respectant l'ensemble des attendus légaux en la matière pouvant être augmentée des durées de prescription applicables.

Les personnes concernées ont un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de leurs données, ainsi que le droit de s'opposer et de demander la limitation du traitement de leurs données personnelles. Ces droits peuvent être exercés par l'envoi d'un e-mail à l'adresse suivante protection.donnees@funeraire.previvfrance.fr ou en envoyant un courrier à l'adresse suivante : 139 route de Castelsarrasin– 82000 Montauban.

Le Client est informé qu'il dispose du droit de s'opposer à tout démarchage téléphonique en s'inscrivant gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel (www.bloctel.gouv.fr), conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation. La Société s'engage à ne pas utiliser les données téléphoniques du Client à des fins de prospection commerciale lorsque celui-ci est inscrit sur cette liste ou lorsqu'il s'y oppose directement auprès de la Société. Indépendamment de cette inscription, le Client peut à tout moment exercer son droit d'opposition à la prospection téléphonique en adressant sa demande aux coordonnées mentionnées dans la présente notice.

13. MEDIATION :

Conformément aux dispositions des articles L612-1 à L616-3 et R612-1 à R616-2 du code 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, L'ANM CONSOMMATION*

– en écrivant à l'adresse suivante :

L'ANM CONSOMMATION

2 Rue de Colmar- 94300 VINCENNES

ou

– en consultant le site internet du L'ANM CONSOMMATION et en utilisant le formulaire en ligne prévu à cet effet :

<https://www.anm-conso.com>

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 notre entreprise.

14. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION :

Les CGV sont régies par la loi française. Avant toute action contentieuse les parties chercheront de bonne foi à régler à l'amiable leurs différends.

A défaut d'accord, tous les litiges relatifs à la validité, l'interprétation des Conditions Générales de Vente et du devis ainsi qu'à leur exécution ou la résolution seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.