

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET PRESTATIONS DE SERVICES

### ARTICLE 1. EXPOSE

La BATELIÈRE est un opérateur funéraire habilité, porté par un collectif de citoyens engagés pour une alternative funéraire éthique et écologique. La BATELIÈRE entreprise de l'économie sociale et solidaire constituée sous forme de coopérative se propose de replacer l'humain et les familles au cœur de la prestation funéraire, renforcer la transmission d'information aux familles, limiter l'empreinte écologique des funérailles, le tout au prix le plus juste possible.

### ARTICLE 2. DÉFINITIONS

**Client** : Personne(s) ayant autorité ou dûment habilitée pour pourvoir aux obsèques d'un défunt et sollicitant la réalisation desdites obsèques par LA BATELIÈRE.

**LA BATELIÈRE** : société coopérative d'intérêt collectif sous forme de société par actions simplifiée, à capital variable, dont le siège social est situé 10 rue Catherine Opalinska 54140 Jarville-la-Malgrange, et immatriculée au RCS de NANCY sous le numéro 948 758 354

**Dont les coordonnées sont les suivantes** : Téléphone : 07 84 83 71 12 / n° fixe 03 83 23 85 66

Mail : [contact@labateliere-funeraire.fr](mailto:contact@labateliere-funeraire.fr)

Site : [www.labateliere-funeraire.fr](http://www.labateliere-funeraire.fr)

### ARTICLE 3. APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - OPPOSABILITE

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») s'appliquent aux relations commerciales entre la coopérative funéraire LA BATELIÈRE d'une part, et le Client pour les prestations et produits funéraires, ainsi que les produits et prestations de marbrerie.

Les présentes conditions générales de vente constituent le socle de la relation contractuelle et sont systématiquement adressées ou remises à chaque Client pour lui permettre de passer commande.

Elles prévalent sur les conditions d'achat sauf acceptation formelle et écrite de la coopérative funéraire LA BATELIÈRE. Toute condition contraire opposée par le Client sera, donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à LA BATELIÈRE, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le fait que LA BATELIÈRE ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions. LA BATELIÈRE se réserve le droit de modifier, adapter les présentes CGV.

Les relations entre le Client et LA BATELIÈRE sont assujetties aux dispositions du Code de la Consommation ainsi qu'à la législation et la réglementation funéraires, notamment :

- des articles R.2223-24 à R.2223-30 du code général des collectivités territoriales ;
- de l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires ;
- de l'arrêté du 23 août 2010 portant définition du modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires.

A ce titre, LA BATELIÈRE s'engage à informer et conseiller la famille dans le plus strict respect de la réglementation en vigueur, ainsi que des règles de déontologie professionnelle de nature à préserver les intérêts moraux et financiers des familles endeuillées.

### ARTICLE 4. PERSONNE AYANT QUALITE POUR POURVOIR AUX FUNERAILLES

En l'absence de dispositions testamentaires, de convention de prévoyance obsèques, la personne se présentant auprès de la coopérative funéraire LA BATELIÈRE est réputée qualifiée pour pourvoir aux funérailles du défunt. En cas de pluralité de demandeurs, un seul peut et doit s'engager au nom de toutes les autres personnes et acquiert de ce fait la qualité de Client pour pourvoir aux funérailles.

LA BATELIÈRE confèrera la qualité de Client à toute personne qui, sous réserve d'en avoir la qualité, fournira les renseignements et documents légaux, demandera l'établissement d'un devis à son nom pour les obsèques du défunt, acceptera et signera le devis, ainsi que le bon de commande et s'engagera à en régler le montant.

### ARTICLE 5. COMMANDES

**5.1** La documentation générale est à la disposition du client dans nos locaux, conformément aux dispositions légales et réglementaires.

**5.2** Formalisation des commandes :

Avant toute commande, LA BATELIÈRE établira un devis écrit, gratuit, détaillé et chiffré conforme à l'arrêté du 23 août 2010 et à la documentation générale LA BATELIÈRE dont le Client a eu connaissance.

Le devis précise notamment, pour chaque prestation ou fourniture, la nature et le prix TTC ainsi que le montant total du devis TTC. Le devis établit également la distinction entre les fournitures et prestations obligatoires

légales et réglementaires et les fournitures et prestations facultatives relevant des choix du Client.

L'exécution des prestations ne pourra en aucun cas commencer avant la signature du devis par le Client. Si la demande de devis devait intervenir oralement, le Client s'engage à confirmer sa commande au besoin par télécopie ou par courriel avant toute exécution des prestations.

Sauf convention particulière, l'acceptation du devis entraîne pour le Client l'acceptation des conditions de vente LA BATELIÈRE et la reconnaissance d'en avoir parfaitement connaissance.

Les prestations réalisées auprès de tiers feront l'objet d'une provision qui correspondra au maximum des coûts qui pourraient être attendus. Ces montants seront réajustés lors de la réalisation du bon de commande ou lors de la réalisation de la facture finale.

**5.3** Lorsque le devis est accepté, une commande est établie en reprenant les éléments du devis. Toute commande devra être faite par écrit et signée par le Client. Le bon de commande doit être conforme au devis à l'exception des prestations, fournitures assurées par les tiers, taxes et vacations dont les montants n'auraient pu être déterminés lors de l'établissement du devis.

**5.4** Modification de la commande

Toute modification de commande demandée par le Client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant le début de la réalisation des prestations.

Si les motifs de modification ou de résiliation de la commande ne sont pas légitimement et légalement fondés, LA BATELIÈRE sera en droit de refuser la modification ou la résiliation.

Les modifications de commande demandées par le Client ne seront prises en compte qu'après signature du devis initial rectifié ou d'un nouveau devis complémentaire.

Si des prestations ou fournitures complémentaires sont sollicitées verbalement par le client peu de temps avant ou le jour même du service funéraire, sans qu'il ait été possible de formaliser un nouveau devis, le complément de prix fera l'objet d'une facturation distincte de celle issue de la commande d'origine.

Les opérations d'inhumation, d'exhumation, de réduction ou réunion de corps étant chiffrées selon les renseignements transmis par la famille et/ou par les services municipaux, les prestations ou fournitures supplémentaires non prévues nécessaires à l'exécution de l'opération, feront également l'objet d'une facturation distincte de celle issue de la commande d'origine.

**5.5** Une fois le devis signé et accepté, le prix des commandes de fournitures que LA BATELIÈRE aura elle-même passée auprès de tiers et plus généralement tous les frais engagés pour les besoins du Client seront intégralement dus par ce dernier, y compris en cas de contestation, annulation, demande de modification des Prestations ou rétractation dans les formes prévues à l'article 5.6.

En cas d'annulation de la commande par le Client après signature du devis et après début d'exécution de la commande par LA BATELIÈRE pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, l'acompte et/ou le dépôt de garantie éventuellement versé à la commande, sera de plein droit acquis à LA BATELIÈRE et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement. De même, si des travaux, prestations ou fournitures ont été engagés par LA BATELIÈRE avant l'annulation, l'acheteur sera redevable des frais réellement supportés par LA BATELIÈRE.

**5.6** Droit de rétractation

En cas de signature du devis hors établissement de LA BATELIÈRE, par le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours. La rétractation devra se faire par envoi d'une lettre recommandée avec accusé réception adressée à LA BATELIÈRE. Toutefois, eu égard à la nature des prestations funéraires, le droit de rétractation est écarté dès lors que les prestations funéraires ont été pleinement ou en partie exécutées avant la fin du délai de rétractation et avant que le Client n'exerce son droit.

### ARTICLE 6. PRIX

Les prestations de LA BATELIÈRE sont fournies aux tarifs en vigueur au jour de la passation de commande, selon le devis préalablement établi par LA BATELIÈRE et accepté par le Client, comme indiqué à l'article 5 des présentes CGV.

Les prix sont exprimés en euros et tiennent compte de la TVA en vigueur au jour de l'acceptation du devis.

Sauf convention particulière, les prix figurant dans la commande ne sont valables que pour une durée maximale de trente (30) jours.

### ARTICLE 7. EXECUTION

**7.1** Horaires

LA BATELIÈRE fera le nécessaire afin d'assurer le respect des horaires dans l'exécution des prestations funéraires. L'attention des familles est attirée sur le fait que les horaires sont donnés à titre indicatif et que des éléments extérieurs indépendants de la volonté de LA BATELIÈRE peuvent différer ou retarder cette exécution. En cas de retard significatif présumé, quelle qu'en soit la cause, la famille sera prévenue par tous moyens à notre disposition.

## 7.2 Rapatriement des corps

Rapatriement des corps par avion vers l'étranger : l'entreprise n'est pas responsable des dysfonctionnements possibles liés au transit des cercueils à l'intérieur des zones de fret aérien, à destination de l'étranger ainsi que sur le territoire français, (zones d'accès interdites ou non autorisées, grèves, détournement ou report des vols, fermeture des zones d'accès...)

En effet, les rapatriements de cercueils par avion sont soumis à des contraintes sécuritaires administratives et réglementaires (Police de l'Air et des Frontières, Douanes, Consolats, Ambassades, ...), et réservés à des entreprises spécialement agréées ayant toutes les autorisations d'accès nécessaires aux différents sites d'embarquement et de zones de fret aérien.

### 7.2 Intervention de tiers

L'organisation d'obsèques exige dans la plupart des cas, l'intervention de tiers, soit obligatoire (administrations diverses, personnel communal pour les opérations d'inhumation ou de crémation), soit facultatif (interventions de musiciens, etc...). Le Client, à sa convenance, peut mandater LA BATELIERE pour faire ce choix, ou désigner elle-même le tiers dont elle souhaite l'intervention.

LA BATELIERE ne peut être tenue pour responsable des retards, erreur ou faute technique commis dans leur tâche par les tiers intervenant pour les obsèques.

### 7.3 Epuisement de stock/produit indisponible

En cas de rupture de stock d'un produit demandé par le Client ou d'indisponibilité d'un produit auprès d'un tiers fournisseur, LA BATELIERE s'engage à fournir au Client, dans la mesure du possible, un produit équivalent. Si le remplacement s'avère impossible, LA BATELIERE fera le nécessaire pour en aviser le Client et trouver une solution adéquate.

### 7.4 Exonération de responsabilité et garanties

Les fournitures et prestations funéraires sont mises en œuvre conformément aux dispositions établies conjointement par la personne qui pourvoit aux obsèques et LA BATELIERE ainsi que les différents intervenants et tiers ; chacun concourt pour sa part et sous son entière responsabilité au bon déroulement des prestations obsèques.

LA BATELIERE ne saurait être tenu responsable des retards, erreurs ou fautes techniques commis ou générés dans l'exécution de leurs tâches par les tiers intervenant dans les obsèques, sauf pour le requérant à apporter la preuve que lesdits retards, erreurs ou fautes techniques seraient en toute ou partie imputables à LA BATELIERE.

LA BATELIERE ne saurait être responsable des bijoux et des objets qui n'auraient pas été retirés préalablement à la mise en bière.

Les stimulateurs cardiaques, prothèse renfermant des radioéléments artificiels ou autres appareils fonctionnant au moyen de piles éventuellement portés par le défunt, peuvent causer des dommages aux installations techniques de crémation et doivent impérativement avoir été retirés. La responsabilité de LA BATELIERE ne pourra en aucune façon être recherchée si pareils dommages devaient se produire.

Après son inhumation, le cercueil ou l'urne peut subir des dégradations, tant en pleine terre que dans un caveau ou dans une case. Aucune garantie ne saurait donc être donnée par LA BATELIERE sur l'état du cercueil ou de l'urne après son inhumation, quel que soit le délai écoulé et la cause de cette dégradation (ex. poids des remblai, humidité ou état particulier du sol). Ils sont garantis dans leur qualité de fabrication et de finition jusqu'au moment de leur inhumation ou crémation.

Aucune garantie n'est par ailleurs due sur les éventuelles fournitures nécessaires à l'exécution des Prestations commandées directement par le Client auprès de tiers, notamment les compositions florales et articles funéraires.

De manière générale, LA BATELIERE n'est tenue à aucune autre garantie que celles qui lui sont légalement applicables.

## ARTICLE 8. FACTURATION ET PAIEMENT

### 8.1 Modalités

Une facture est établie et délivrée dès la fin de l'exécution des prestations.

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

Un chèque d'acompte de la totalité du solde est demandé au jour de la signature du devis, incluant le prix des prestations des tiers.

Le solde payable dans les 30 jours de la réception de la facture finale.

Toutefois, si le montant des frais de tiers est supérieur à 50% de la commande TTC, un acompte de la totalité des frais de tiers pourra être demandé.

Pour les exhumations, les prestations funéraires suivies d'un transport à l'étranger ou par des personnes domiciliées à l'étranger, ainsi que les commandes passées par le mandat d'un opérateur funéraire, le paiement de la totalité de la commande pourra être demandé à la signature du devis.

### 8.2 Paiement par un tiers

En cas de prise en charge des prestations par un organisme mutualiste, une assurance ou un compte bancaire du défunt, LA BATELIERE se chargera des formalités à accomplir pour obtenir le paiement direct des sommes disponibles, dans la limite des règlements en vigueur.

Le règlement des frais d'obsèques par prélèvement sur l'actif successoral n'est pas admis (règlement par notaire notamment).

En cas de prise en charge partielle par un tiers du prix des prestations, le solde restant sera dû par le Client.

### 8.3 Délai de paiement et retard

La facture est payable à réception et dans un délai maximum de 30 jours.

Les sommes non réglées dans le mois suivant l'exécution du service seront majorées d'une indemnité forfaitaire de 15 % de la somme impayée et portent intérêts au taux de 1,5 % mensuel, les intérêts portant eux-mêmes intérêts le mois suivant.

De même, tout retard de paiement entraînera application d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Le Client devra rembourser tous les frais supérieurs à ce montant occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels.

Ces pénalités seront exigibles sur simple demande de la coopérative funéraire LA BATELIERE.

Les frais de recouvrement resteront à la charge du signataire par application des articles 1226 et suivants du Code Civil.

## ARTICLE 9. RESERVE DE PROPRIETE

Les fournitures nécessaires à l'exécution des Prestations sont vendues au Client sous réserve de propriété. Le transfert de propriété est subordonné au complet paiement du prix, à l'échéance convenue, par le Client. En cas de défaut de paiement à l'échéance, LA BATELIERE pourra reprendre possession de la marchandise dont elle est restée propriétaire et pourra, à son gré, résoudre le contrat par simple lettre recommandée adressée au Client.

## ARTICLE 10. DONNEES PERSONNELLES - PUBLICATION DE L'ACTE DE DECES

LA BATELIERE place la protection des données à caractère personnel au cœur de ses missions et des services qu'elle propose. A ce titre, LA BATELIERE entend indiquer qu'elle met en œuvre des traitements de données à caractère personnel, qui ont pour base juridique :

- L'intérêt légitime poursuivi par LA BATELIERE lorsqu'elle poursuit les finalités suivantes :

- o La prospection et l'animation ;

- o La gestion de la relation avec ses clients et prospects ;

- o L'organisation, l'inscription et l'invitation aux événements de la coopérative.

- L'exécution de mesures précontractuelles ou contractuelles lorsqu'elle met en œuvre un traitement ayant pour finalité :

- o La production, la gestion, le suivi des dossiers de ses Clients ;

- o Le recouvrement.

- Le respect d'obligations légales et réglementaires lorsqu'elle met en œuvre un traitement ayant pour finalité :

- o La facturation ;

- o La comptabilité.

La coopérative ne conserve les données que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur.

A cet égard, les données des clients sont conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentée de 3 ans à des fins d'animation et prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription. En matière de comptabilité, elles sont conservées 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable.

Les données traitées sont destinées aux personnes habilitées de la BATELIERE, à savoir :

- À des services internes de la BATELIERE, comme la personne en charge du dossier, ses collaborateurs, à la comptabilité ;

- À des prestataires externes à la BATELIERE : les prestataires techniques, y compris des sous-traitants ;

- À des partenaires de la BATELIERE, comme les mutuelles, les assurances etc., mais après avoir prévenu le Client.

Le Client est par ailleurs informé qu'il est susceptible de recevoir des offres commerciales, enquêtes de satisfaction ou des notes d'information de LA BATELIERE ou de ses partenaires pour des produits et services analogues à ceux que le Client a commandés, notamment par courrier électronique. Sur simple demande, le Client peut refuser de recevoir de telles offres.

Par ailleurs, le Client déclare être informé et/ou autorise :

- l'utilisation du nom du défunt pour les différents affichages ou outils de communication nécessaires à l'organisation des prestations,

- l'existence d'un système de vidéo-protection des locaux et de son utilisation/exploitation en cas de contentieux.

Le Client qui demande à LA BATELIERE la parution d'un avis de décès dans un journal habilité avant la date du service funéraire, accepte que soient repris dans un encadré distinct ou tout autre support, le nom, prénom et âge du défunt, date, heure et lieu des obsèques portés dans l'avis de décès.

Dans les conditions définies par la Loi Informatique et Libertés et le Règlement Européen sur la Protection des Données, les personnes concernées par les traitements mis en œuvre disposent, sous réserve d'en remplir les conditions :

- Du droit d'accès aux données personnelles faisant l'objet d'un traitement par LA BATELIERE ;

- Du droit de rectification aux données personnelles traitées par LA BATELIERE ;

- D'un droit d'opposition à recevoir des propositions de services et/ou des informations de la part de LA BATELIERE et à recevoir de telles communications de la part de LA BATELIERE ou ne fassent plus l'objet d'un traitement ;

- Du droit à l'effacement visant à la suppression des données personnelles, à l'issue du délai de prescription légale ;
- Du droit à la limitation visant à demander la suspension du traitement des données personnelles ;
- Du droit à la portabilité afin d'obtenir la récupération des données personnelles afin d'en disposer.

Pour ce faire, il suffit d'adresser un courrier postal ou électronique au Délégué à la Protection des Données de LA BATELIERE.

Toute demande doit être accompagnée d'un justificatif d'identité. LA BATELIERE s'engage à répondre à toutes demandes d'exercice des droits dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans le respect des délais légaux. Le bénéficiaire peut joindre le Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante :

Monsieur le Délégué à la Protection des Données : [contact@labateliere-funeraire.fr](mailto:contact@labateliere-funeraire.fr)

Les personnes concernées disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (« CNIL »)

#### **ARTICLE 11. LITIGES**

En cas de différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution de leurs accords, les parties rechercheront, avant toute action contentieuse, un accord amiable et se communiqueront à cet effet tous les éléments d'information nécessaires.

A défaut d'accord amiable, sont seuls compétents en cas de litige de toute nature ou de contestation relative à la formation ou l'exécution de la commande, les tribunaux de NANCY.

#### **Médiation**

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Cet établissement a désigné, par adhésion enregistrée l'association « Le Médiateur des Professions Funéraires » (MPF) 14, Rue des Fossés Saint-Marcel – 75005 PARIS comme entité de médiation de la consommation.

Adresse postale :

MPF - Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires  
14, rue des Fossés Saint-Marcel  
75005 PARIS

Adresse courriel :

[mediateur@mediateurconso-servicesfuneraires.fr](mailto:mediateur@mediateurconso-servicesfuneraires.fr)

#### **ARTICLE 12. LANGUE DU CONTRAT - DROIT APPLICABLE**

De convention expresse entre les parties, les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations d'achat et de vente qui en découlent sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

#### **ARTICLE 13. ACCEPTATION DU CLIENT**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire qui sera inopposable LA BATELIERE .