# DOCUMENTATION GÉNÉRALE

Tarifs et conditions de vente

## Pompes Funèbres Musulmanes El Houda

Tarif en vigueur à compter du 01/10/2026

*établis en application de l'arrêté du 11 janvier 1999 modifié relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires*

| | |
|---|---|
| **Dénomination sociale et forme juridique** | SARL PFM EL HOUDA |
| **Numéro d'inscription** | 921 394 706 R.C.S. Strasbourg |
| **Adresse du siège social** | 12 avenue François Mitterrand 67200 Strasbourg |
| **Adresse de l'établissement** | 12 avenue François Mitterrand 67200 Strasbourg |
| **Représentant légal ou responsable de l'établissement** | Monsieur Olivier GERARD - Gérant |
| **Numéro d'habilitation de l'établissement** | N° 23-67-0203 valable 5 ans à partir du 03/10/2025 délivrée par la préfecture du Bas Rhin |
| **Prestations pour lesquelles l'établissement est habilité** | - Transport de corps avant et après mise en bière ;<br>- Organisation des obsèques ;<br>- Fourniture des housses, cercueils et de leurs accessoires intérieurs et extérieurs ainsi que des urnes cinéraires ;<br>- Fourniture de corbillard et de voiture de deuils ;<br>- Fourniture de personnel, objets et prestations nécessaires aux obsèques, inhumations, exhumations et crémations. |

## Prestations rendues obligatoires par un texte législatif ou réglementaire

**Certaines prestations sont réglementairement obligatoires :**

- la fourniture du cercueil avec une plaque d'identité, une cuvette étanche et quatre poignées ;
- la housse mortuaire en cas de transport avant mise en bière ;
- si le défunt en est porteur, le retrait d'une prothèse (stimulateur cardiaque) fonctionnant au moyen d'une pile incompatible avec l'inhumation ou la crémation ;
- si vous optez pour une inhumation : le personnel pour l'inhumation, le creusement et le comblement de la fosse, l'ouverture et la fermeture du caveau ;
- si vous optez pour une crémation : le personnel pour la crémation, la fourniture de l'urne avec la plaque et les prestations associées (scellement, dépôt en columbarium, inhumation sinon dispersion) ;
- les frais avancés pour votre compte lorsqu'ils sont dus : la vacation de police lorsque l'opération est soumise à surveillance, et la redevance de crémation lorsque le gestionnaire du crématorium en prévoit une (sommes reversées sans majoration).

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

- 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 ;
- 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.

Vous pouvez librement accepter ou refuser les autres prestations qui vous sont proposées, dans la mesure où elles sont optionnelles.

Le transport du corps avant et après mise en bière est réalisé en fonction des circonstances et de vos choix. Dans tous les cas, il doit être opéré par un véhicule funéraire conforme aux prescriptions techniques prévues par la réglementation.

## Comment lire notre tarif

Nos prestations sont présentées en deux colonnes, « prestations obligatoires » et « prestations non obligatoires », comme dans le devis. Celles qui ne deviennent obligatoires qu'en fonction des circonstances portent sous leur ligne une mention le précisant.

La notice d'information aux familles est à votre disposition en libre-service dans cette agence, affichée en vitrine et publiée sur notre site internet https://www.pfmelhouda.fr/

EL HOUDA
DANS LE RESPECT DE LA SUNNA

**TARIF ET LISTE DES PRESTATIONS OBLIGATOIRES, OBLIGATOIRES SELON LES CIRCONSTANCES, ET NON OBLIGATOIRES**

*mise à jour du 1er octobre 2026*

Prestations rendues obligatoires par un texte législatif ou réglementaire (arrêté du 11 janvier 1999 modifié, art. 2 ;
CGCT, art. R. 2223-29)

Certaines prestations sont réglementairement obligatoires :
– la fourniture du cercueil avec une plaque d'identité, une cuvette étanche et quatre poignées (rubrique 3 du tarif) ;
– la housse mortuaire en cas de transport avant mise en bière (rubrique 2) ;
– si le défunt en est porteur, le retrait d'une prothèse (stimulateur cardiaque) fonctionnant au moyen d'une pile incompatible avec l'inhumation ou la crémation (rubrique 1) ;
– si vous optez pour une inhumation : le personnel pour l'inhumation, le creusement et le comblement de la fosse, l'ouverture et la fermeture du caveau (rubrique 7A) ;
– si vous optez pour une crémation : le personnel pour la crémation, la fourniture de l'urne avec la plaque et les prestations associées — scellement, dépôt en columbarium, inhumation, sinon dispersion (rubrique 7B) ;
– les frais avancés pour votre compte lorsqu'ils sont dus : vacation de police en cas d'opération soumise à surveillance, redevance de crémation lorsque le gestionnaire du crématorium en prévoit une (rubrique 8 ; sommes non soumises à TVA, sans majoration).

Certaines prestations ne sont réglementairement obligatoires qu'en fonction des circonstances :
– 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 (rubrique 1) ;
– 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 (rubrique 3) ;
Le transport du corps avant et après mise en bière est réalisé en fonction des circonstances et de vos choix. Dans tous les cas, il doit être opéré par un véhicule funéraire conforme aux prescriptions techniques prévues par la réglementation.

Vous pouvez librement accepter ou refuser les autres prestations qui vous sont proposées, dans la mesure où elles sont optionnelles. Dans le tarif qui suit, les prestations sont présentées en deux colonnes, obligatoires et non obligatoires, comme dans le devis ; celles qui ne deviennent obligatoires qu'en fonction des circonstances portent la mention correspondante.

**Légende des catégories**

**O** : prestations obligatoires
**C** : prestations obligatoires selon les circonstances
**N** : prestations non obligatoires
***** : prestations en sous-traitance

| | Catégorie | Prestation obligatoires | Montant TTC | Catégorie | Prestation non obligatoires | Montant TTC |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1 - PREPARATION / ORGANISATION DES OBSEQUES** | | | | **N** | Démarches et formalités administratives | 350,00 € |
| | | | | **N** | Toilette rituelle | 150,00 € |
| | | | | **N** | Coffret toilette adulte | 50,00 € |
| **2 - TRANSPORT DU DEFUNT AVANT MISE EN BIERE (sans cercueil)** | | | | **C** | Transport de corps avant mise en bière | 450,00 € |
| | **O** | Housse sanitaire biodégradable | 50,00 € | | | |
| **3 - CERCUEIL ET ACCESSOIRES** | **O** | Cercueil au choix<br>*comprend la fourniture des poignées, visseries, plaque d'identification et cuvette étanche* | | | | |
| | **O** | Cercueil basic<br>*En pin massif équipé de 4 poignées, d'une cuvette étanche, visserie et plaque d'identification* | 1 000,00 € | | | |
| | **C** | Cercueil rapatriement<br>*En pin massif équipé de 4 poignées, d'une cuvette étanche, visserie et plaque d'identification et d'un cartozinc*<br><br>*Obligatoire dans les cas d' infection transmissible, dépôt du corps à résidence, en édifice cultuel ou en caveau provisoire au-delà de six jours, prescription du préfet, transport international selon la législation du pays d'accueil ou les règles de la compagnie aérienne.* | 1 200,00 € | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **O** | Cercueil bébé (moins de 80cm)<br>*En pin, laqué blanc, équipé de 4 poignées, cuvette étanche, visserie et plaque d'identification* | 500,00 € | | | |
| | **O** | Cercueil enfant (à partir d'1m)<br>*En pin, laqué blanc, équipé de 4 poignées, cuvette étanche, visserie et plaque d'identification* | 1 000,00 € | | | |
| **4 - MISE EN BIERE ET FERMETURE DU CERCUEIL** | | | | | | |
| **5 - TRANSPORT DU DEFUNT APRES MISE EN BIERE** | | | | **N** | Transport de corps après mise en bière | 450,00 € |
| **6 - CEREMONIE FUNERAIRE** | | | | | | |
| **7A - INHUMATION** | **O** | Creusement d'une tombe en simple profondeur | 800,00 € | | | |
| | **O** | Creusement d'une tombe en double profondeur | 800,00 € | | | |
| | **O** | Creusement d'une tombe enfant (jusqu'à 1m) | 600,00 € | | | |
| **8 - FRAIS AVANCES POUR LE COMPTE DE LA PERSONNE AYANT QUALITE POUR POURVOIR AUX FUNERAILLES** | **O** | Taxe vacation de police<br>*20€ Strasbourg*<br>*20€ Haguenau*<br>*20€ Bischwiller*<br>*20€ Saverne*<br>*21€ Sarrebourg* | selon commune | | | |
| | **O** | * Retrait d'une prothèse (stimulateur cardiaque) fonctionnant au moyen d'une pile incompatible avec l'inhumation ou la crémation | 150,00 € | | | |

# CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURES ET DE PRESTATIONS DE POMPES FUNEBRES

## I- CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales, qui sont annexées au devis et au bon de commande, sont obligatoirement remises ou adressées contre signature à tout client aux fins de passer commande.
Les conditions générales sont affichées à la vue du public et elles sont tenues à la disposition du client qui peut les consulter à tout moment.
En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client à ces conditions générales de ventes à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus, catalogues, émis par l'entreprise et qui n'ont qu'une valeur indicative.

## II- DISPOSITIONS JURIDIQUES APPLICABLES

Les relations commerciales relatives aux fournitures et prestations de pompes funèbres entre les particuliers d'une part ; et les opérateurs funéraires, d'autre part, sont assujetties aux dispositions du code de la consommation ainsi qu'à la législation et la réglementation funéraires, notamment l'arrêté du 11 Janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires ainsi que l'arrêté du 11 février 2025 sur le modèle de devis et les articles R.2223-24 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales.
Il est rappelé qu'aucune majoration ne peut être perçue, à aucun titre, sur les concessions dans les cimetières, les taxes municipales et droits de toute nature.
Les délais légaux d'inhumation et de crémation sont de 24 heures au moins et 14 jours au plus après le décès, sauf dérogation préfectorale motivée par des circonstances exceptionnelles.

## III- DÉSIGNATION ET TARIFICATION DES FOURNITURES ET PRESTATIONS FUNÉRAIRES

Les fournitures et prestations funéraires font l'objet d'une désignation et d'une tarification conformes à la réglementation, en distinguant d'une part :

- Les fournitures et prestations réglementairement obligatoires, limitativement énumérées par les textes, ainsi que celles qui le deviennent selon les circonstances ou les causes du décès
- Les prestations ou fournitures non obligatoires

Et ce distinctement dans 2 colonnes différentes (avec des subdivisions en cases numérotées de 1 à 7B) ;

Et d'autre part, sont distingués dans la case numéro 8, également divisée en 2 colonnes :

- Les frais avancés pour le compte de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles

Les prestations identifiées par le repère (*) sont sous-traitées, conformément aux informations portées dans l'habilitation funéraire de l'entreprise.

## IV- TARIFS

Les fournitures et prestations funéraires font l'objet d'une désignation et d'une tarification consignées dans un document intitulé « tarifs ». Les tarifs sont affichés à la vue du public et sont tenus à la disposition du client qui peut les consulter à tout moment sur demande.
Les tarifs sont établis nets et TTC, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.
Pour chaque fourniture et prestation est mentionné le caractère obligatoire ou non obligatoire, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur (article L.2223-29 du CGCT).
L'ensemble des éléments permettant d'identifier l'entreprise, son représentant légal, les prestations pour lesquelles l'entreprise est habilitée ainsi que les prix et conditions de vente des prestations et fournitures de l'entreprise est appelé : « documentation générale » conformément à l'article 2 de l'arrêté du 11 janvier 1999.

## V- DEVIS

Les commandes sont précédées d'un devis définissant les fournitures et prestations funéraires conformément aux prescriptions applicables en la matière et selon la désignation et la tarification telles que figurant aux « tarifs » de l'entreprise. Le devis est écrit, daté et chiffré toutes taxes comprises.
Ce devis est remis gratuitement aux familles.
L'organisation d'obsèques peut impliquer l'intervention de tiers : des « tiers obligatoires » (vacations de police suivant les circonstances ou redevance de crémation) et/ou des « tiers non obligatoires » (Presse, frais de culte ou toute association ou société intervenant à la demande expresse de la famille).
En ce qui concerne les « tiers non-obligatoires », lorsque l'opérateur de pompes funèbres mandaté par le client fait appel à des entreprises tierces désignées par le client lui-même, le devis précise les noms et qualités de ces entreprises et le prix des prestations et fournitures assurées par ces dernières pour le montant net facturé.

Quelle que soit la qualité des tiers intervenants (« tiers obligatoires » ou « tiers non obligatoires »), le devis précise également le montant des honoraires correspondant à la représentation du client auprès des diverses administrations, organismes cultuels ou autres organismes, ainsi que les sommes demandées par ces organismes, qu'il s'agisse de taxes ou de redevances ou de prix, et qui seront avancées par l'entreprise de pompes funèbres mandatée par le client (Case numéro 8)

Les tarifs indiqués sur le devis sont valables durant 30 jours à partir de la date à laquelle le devis a été établi sauf pour les frais avancés pour le compte de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles (Case 8), car ces frais doivent correspondre à leur montant réel qui ne sera confirmé par le tiers intervenant que par l'établissement d'une commande précédée d'un devis estimatif.

## VI- BON DE COMMANDE

Lorsque le devis est accepté par la famille, un bon de commande est alors établi pour concrétiser l'accord.
Ce bon de commande rappelle, notamment, le détail chiffré des prestations ou fournitures ainsi que le montant total de celles-ci.
La commande n'est définitive et exigible qu'une fois que le bon de commande a été accepté et signé par le client et l'entreprise de pompes funèbres.
La signature du bon de commande implique l'acceptation des présentes conditions générales qui figurent au dos du bon de commande.

**VII- FOURNITURES ET EXÉCUTION DES PRESTATIONS FUNÉRAIRES**

Les fournitures et prestations funéraires sont mises en œuvre conformément aux dispositions établies conjointement via le devis, le bon de commande et les présentes conditions générales, par la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles, l'opérateur mandaté ainsi que les différents tiers intervenants ; chacun concourt pour sa part et sous son entière responsabilité au bon déroulement des prestations obsèques.
L'opérateur funéraire mandaté par la personne qui pourvoit aux obsèques du défunt(e) 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 les dits retard(s), erreur(s) ou faute(s) technique(s) seraient en toute ou partie imputable à l'opérateur.
Véhicule funéraire / de transport avant ou après mise en bière également nommé CORBILLARD : Les places assises dans les corbillards sont réservées au personnel de la société nécessaire à l'exécution des convois.

**VIII- MODALITÉS DE PAIEMENT**

Le paiement des fournitures et des prestations d'obsèques est exigible à hauteur d'un acompte de 30 %(Trente %) au minimum à l'acceptation de la commande et le solde à la réception de la facture. Dans le cas où il existerait une prise en charge par un contrat d'assurance, cette prise en charge pourra être intégrée au mode de règlement.
Par dérogation à l'alinéa précédent, Dans le cas où il existerait une prise en charge par un contrat d'assurance ou tout autre mode de règlement dont le montant est garanti, le montant de cet acompte variera selon les garanties écrites apportées par ces organismes tiers payant.

**IX- MODIFICATION ET RÉSOLUTION DE LA COMMANDE**

Toute modification du bon de commande ayant une incidence sur les prix des prestations ou fournitures mentionnées sur le devis doit être préalablement portée sur le devis détenu par le client ou faire l'objet d'un nouveau devis reprenant la totalité des prestations ou fournitures y figurant.
Toute résolution de la commande par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit au moyen d'un courrier recommandé avec avis de réception de mise en demeure ou par une signification par acte d'huissier avant l'exécution des prestations funéraires.
Le contrat est considéré comme résolu à la signification par huissier ou à la réception par l'entreprise de pompes funèbres de la lettre recommandée l'informant de cette résolution.
L'entreprise de pompes funèbres remboursera le client de la totalité des sommes déjà versées par ce dernier dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

**X - RÉCLAMATION – MÉDIATION**

Pour le cas où le client souhaiterait formuler une réclamation, il peut l'adresser à l'opérateur de pompes funèbres.

L'entreprise s'engage à accuser réception de sa réclamation dans un délai de quinze jours et la traiter dans un délai de deux mois.

Si la réponse apportée à sa réclamation ne lui satisfait pas, il a la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur du Commerce Coopératif et Associé, qui est compétent pour tout litige portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de service couvert par les présentes conditions générales :

- Par courrier : **Médiateur du Commerce Coopératif et Associé - FCA - 77, rue de Lourmel - 75015 Paris**
- Directement sur le site internet du Médiateur : **www.mcca-mediation.fr**, sur lequel se trouvent la Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé et les pièces justificatives à fournir avec votre demande.

Remarque : Le recours au Médiateur du Commerce Coopératif et Associé n'est possible que dans un délai de 12 mois suivant l'envoi de la réclamation écrite qu'il aura précédemment adressée à l'entreprise, et uniquement si le litige n'a pas été précédemment ou n'est pas actuellement examiné par un médiateur, une autre instance ou par un tribunal.

# CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE MARBRERIE FUNERAIRE

## I- CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales, qui figurent au dos du devis et du bon de commande, sont obligatoirement remises ou adressées contre signature à tout client aux fins de passer commande.
Les conditions générales sont affichées à la vue du public et elles sont tenues à la disposition du client qui peut les consulter à tout moment sur demande.

## II- DISPOSITIONS JURIDIQUES APPLICABLES

Les relations commerciales relatives à la vente de marbrerie funéraire entre les familles, les particuliers d'une part ; et les opérateurs funéraires, d'autre part, sont assujetties aux dispositions du code civil et du code de la consommation.

## III- TARIFS

Les fournitures et prestations de marbrerie funéraire font l'objet d'une désignation et d'une tarification consignées dans un document intitulé « tarifs ». Les tarifs sont affichés à la vue du public et sont tenus à la disposition du client qui peut les consulter à tout moment sur demande.
Les tarifs sont établis nets, selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

## IV- DEVIS

Les commandes sont précédées d'un devis définissant les fournitures et prestations de marbrerie funéraire conformément à la tarification telles que figurant aux « tarifs » de l'entreprise. Le devis est écrit, daté et chiffré toutes taxes comprises. Ce devis est remis gratuitement aux familles.
Les tarifs indiqués sur le devis sont valables durant 30 jours à partir de la date à laquelle le devis a été établi.

## V- BON DE COMMANDE

Lorsque le devis est accepté par la famille, un bon de commande est alors établi.
Ce bon de commande rappelle, notamment, le détail chiffré des prestations ou fournitures ainsi que le montant total de celles-ci.
La commande n'est définitive et exigible qu'une fois que le bon de commande a été accepté et signé par le client et l'entreprise de pompes funèbres.
La signature du bon de commande implique l'acceptation des présentes conditions générales qui figurent également au dos du bon de commande.

## VI- EXÉCUTION DES PRESTATIONS DE MARBRERIE FUNÉRAIRE ET DÉLAI

Les prestations de marbrerie funéraire sont mises en œuvre conformément aux dispositions établies conjointement via le devis, le bon de commande et les présentes conditions générales, par la personne qui pourvoit aux obsèques et l'entreprise.
L'entreprise de pompes funèbres s'engage à effectuer la commande dans un délai de 6 mois à compter de la date de la signature du contrat.
Elle attire l'attention du client sur le fait que la réalisation de la commande pourrait être retardée et, en conséquence, intervenir au-delà du délai de 6 mois, en raison de conditions climatiques défavorables (sécheresse, pluies abondantes, etc…) qui risqueraient de fragiliser et d'endommager immédiatement et irrémédiablement la marbrerie funéraire.
Néanmoins, passé ce délai de 6 mois, le client a la possibilité de résoudre le contrat relativement aux fournitures et à la prestation de marbrerie funéraire, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint l'entreprise de pompes funèbres, selon les mêmes modalités, d'effectuer la prestation dans un délai supplémentaire raisonnable, elle ne s'est pas exécutée dans ce délai.
Le contrat relativement aux fournitures et à la prestation de marbrerie funéraire est considéré comme résolu à la réception par l'entreprise de pompes funèbres de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins qu'elle ne se soit exécutée entre-temps.
L'Entreprise de pompes funèbres remboursera le client de la totalité des sommes déjà versées par ce dernier au titre des fournitures et des prestations de la marbrerie funéraire, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

## VII- MODIFICATION ET RÉSOLUTION DE LA COMMANDE

Toute modification du bon de commande ayant une incidence sur les prix des prestations ou fournitures mentionnées sur le devis doit être préalablement portée sur le devis détenu par le client ou faire l'objet d'un nouveau devis reprenant la totalité des prestations ou fournitures y figurant.
Toute résolution de la commande par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit au moyen d'un courrier recommandé avec avis de réception de mise en demeure ou par une signification par acte d'huissier avant l'exécution des prestations de marbrerie funéraire.
Le contrat est considéré comme résolu à la signification par huissier ou à la réception par l'entreprise de pompes funèbres de la lettre recommandée l'informant de cette résolution.

L'entreprise de pompes funèbres remboursera le client de la totalité des sommes déjà versées par ce dernier au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

## VIII- RESPONSABILITÉ DE L'ENTREPRISE

L'entreprise exécute ses prestations selon les règles de l'art et conformément au contrat signé avec le client.
La responsabilité décennale de l'entreprise peut être engagée pour les vices ou dommages de construction :

**>** qui affectent la solidité de l'ouvrage et de ses équipements indissociables (par exemple, effondrement résultant d'un vice de construction) ;
**>** ou qui le rendent impropre à l'usage auquel il est destiné (par exemple, défaut d'étanchéité, fissurations importantes).

Cette garantie couvre les dommages survenus après la réception des travaux, pendant une durée de 10 ans.

Le délai de la garantie décennale court à compter de la réception des travaux par le client, autrement dit à compter de la signature de l'acte contradictoire par lequel le client déclare accepter l'ouvrage avec ou sans réserve.

L'entreprise joint à son devis et ses factures l'attestation de son assurance de responsabilité civile décennale.
Le client bénéficie également d'une garantie biennale ou garantie de bon fonctionnement aux termes de laquelle l'entreprise est tenue de réparer ou remplacer, pendant une durée minimale de 2 ans après la réception, tout élément d'équipement qui ne fonctionne pas correctement.
Le client bénéficie enfin d'une garantie de parfait achèvement aux termes de laquelle l'entreprise est tenue de réparer tous les désordres signalés par le client, pendant une durée d'un an à compter de la réception. Le signalement de ces désordres a lieu soit au moyen de réserves mentionnées au procès-verbal de réception lorsque les désordres sont apparents, soit par voie de notification écrite pour ceux révélés postérieurement à la réception.
Toutefois cette garantie de parfait achèvement ne s'étend pas aux travaux nécessaires pour remédier aux effets de l'usure normale ou de l'usage.

**MISE EN GARDE :**

Nous attirons votre attention :
**> Sur les couleurs et aspects des matériaux naturels**
Les matériaux utilisés pour les monuments étant des **matériaux naturels**, les échantillons ou monuments d'exposition ne peuvent que définir les matériaux quant à leur provenance et à leur tonalité générale mais n'impliquent pas une identité totale, de couleur, de cristallisation, de veinage, avec le matériau utilisé pour la réalisation de la commande. Les caractéristiques propres telles que les veines cristallines, les trous de vers, les géodes, les flammes, l'oxyde de fer, la pyrite, les conglomérats de micas et les taches communément appelées « crapauds » de dimension maximale de 3 cm de diamètre, peuvent être présents sur le matériau utilisé pour réaliser la commande. Les marbres sont travaillés et consolidés selon les règles de l'art avec les masticages, doublures et agrafes, que leur nature et conformation exigent.
**> Sur les matériaux artificiels**
N'étant pas tributaires de la façon dont ils sont entretenus, le brillant des matériaux artificiels est exclu de notre garantie.
**> Les effets du temps et des conditions atmosphériques sur les matériaux**
Les matériaux naturels sont susceptibles d'évoluer avec le temps et en raison des conditions atmosphériques : par exemple, altération du poli des matériaux, existence de micro-fissures pouvant altérer, sous l'effet du gel, la surface de la pierre (petits éclatements), altération de la dorure, rouille.
**> Sur l'entretien des matériaux**
Il est recommandé de faire appel à un professionnel du granit pour entretenir la marbrerie funéraire.
En conséquence, ne donnent pas lieu à garantie :
- les travaux exécutés sur les inter-tombes avec la tolérance des communes, les taches ou auréoles provoquées par les attributs décoratifs, les rayures provoquées par les produits d'entretien impropres ;
- les affaissements de monument sur concession pleine terre quand le sous-sol du cimetière a été exploité avant son affectation ;
- les dégâts occasionnés aux matériaux par la gelée, le salpêtre ou toute autre cause liée à la réaction des conditions atmosphériques sur les matériaux.

**IX- MODALITES DE PAIEMENT**

Le paiement des prestations de marbrerie funéraire est exigible à hauteur de 50 % à l'acceptation de la commande, le solde à la livraison des travaux.

**X- TRANSFERT DES RISQUES**

Tout risque de perte ou d'endommagement de l'ouvrage de marbrerie funéraire, est transféré au client au moment de la réception dudit ouvrage.

**XI - RÉCLAMATION – MÉDIATION**

Pour le cas où le client souhaiterait formuler une réclamation, il peut l'adresser à l'opérateur de pompes funèbres.
L'entreprise s'engage à accuser réception de sa réclamation dans un délai de quinze jours et la traiter dans un délai de deux mois.
Si la réponse apportée à sa réclamation ne lui satisfait pas, il a la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur du Commerce Coopératif et Associé, qui est compétent pour tout litige portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de service couvert par les présentes conditions générales :

**>** Par courrier : **Médiateur du Commerce Coopératif et Associé - FCA - 77, rue de Lourmel - 75015 Paris**
**>** Directement sur le site internet du Médiateur : **www.mcca-mediation.fr**, sur lequel se trouvent la Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé et les pièces justificatives à fournir avec votre demande.

*Remarque : Le recours au Médiateur du Commerce Coopératif et Associé n'est possible que dans un délai de 12 mois suivant l'envoi de la réclamation écrite qu'il aura précédemment adressée à l'entreprise, et uniquement si le litige n'a pas été précédemment ou n'est pas actuellement examiné par un médiateur, une autre instance ou par un tribunal.*

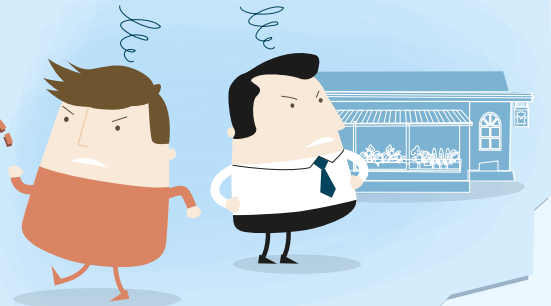
*Le Client*
*Signature précédée de la mention « lu et approuvé »*

La MÉDIATION du COMMERCE
COOPÉRATIF & ASSOCIÉ

# UN CONSOMMATEUR A UN LITIGE AVEC UN COMMERÇANT

## MEMBRE D'UN RÉSEAU COOPÉRATIF ET ASSOCIÉ

adhérant au service de Médiation du Commerce Coopératif et Associé.



Il contacte le commerçant puis, le cas échéant, le service client de l'enseigne.

Sans retour, ou si celui-ci ne lui convient pas,

**LE CONSOMMATEUR PEUT UTILISER LE SERVICE DE LA MÉDIATION**

**EN SE RENDANT SUR LE SITE WWW.MCCA-MEDIATION.FR**

Remplir le formulaire en ligne en y attachant toutes les pièces justificatives (preuve d'achat, échanges avec le service client...)

**OU EN ADRESSANT SA RÉCLAMATION PAR COURRIER**

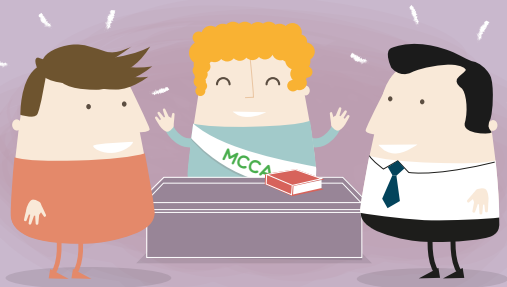
avec ces mêmes documents au
Médiateur du Commerce Coopératif et Associé (MCCA)
FCA - 77 rue de Lourmel - 75015 PARIS

**LE MÉDIATEUR DU COMMERCE COOPÉRATIF ET ASSOCIÉ JUGERA DE LA RECEVABILITÉ DU DOSSIER SELON DES CRITÈRES OBJECTIFS**

DOSSIER IRRECEVABLE

DOSSIER RECEVABLE MAIS PROCÉDURE REFUSÉE PAR LE COMMERÇANT

DOSSIER RECEVABLE ACCEPTÉ PAR LES DEUX PARTIES




**LE MÉDIATEUR aura 90 jours POUR PROPOSER UNE SOLUTION.**

# Formulaire de saisine
# du Médiateur du Commerce Coopératif et Associé

*Pour un traitement plus rapide de votre demande, vous pouvez également saisir le Médiateur en ligne : www.mcca-mediation.fr !*

LE SAVIEZ-VOUS ?

Afin d'assurer la rapidité de votre dossier, merci de bien vouloir remplir l'ensemble des champs ci-dessous.

Date du recours au médiateur : ……..

## // VOS DEMARCHES PREALABLES

Le recours au Médiateur n'est possible que dans un délai de 12 mois suivant l'envoi **d'une réclamation écrite** auprès du commerçant puis du service client, selon les modalités prévues par l'enseigne, et uniquement si votre litige n'a pas été précédemment ou n'est pas actuellement examiné par un médiateur, une autre instance ou par un tribunal.

## // LES COORDONNEES DES PARTIES A LA MEDIATION

**Coordonnées du demandeur (client/représentant)**

Civilité : Madame ☐ Monsieur ☐

Nom de l'instance [*si représentant*] : …….

Nom : ……..

Prénom : ……..

Adresse e-mail : ……..

Téléphone : …….....

Adresse : …….....

Code postal : ……

Ville : ……..

Pays : ……

**Coordonnées du point de vente concerné** :

*Nb : en cas de doute, renseignez-vous en point de vente ou sur le site de vente en ligne.*

Enseigne : ……

Adresse : ……..

Code postal : ……

Ville : ……..

Pays : …….....

Téléphone : …….....

Adresse e-mail : ……..

## // LE THEME DE VOTRE DEMANDE

Votre litige concerne :

Qualité ☐

Conditions promotionnelles ☐

Conformité ☐

Paiement ☐

Livraison ☐

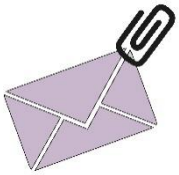
Prestations contractuelles non fournies ☐

Autre [*préciser*] : ……

## // LES RAISONS DE VOTRE DEMARCHE

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

☐ *Je déclare avoir pris connaissance de l'ensemble de mes droits figurant dans la Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé.*



**Merci de joindre impérativement la copie des pièces justificatives suivantes concernant votre litige :**

- Ensemble des **courriers échangés** avec le professionnel ;
- Preuve de **fin des procédures de réclamations préalables** le cas échéant (services réclamations/clients…selon l'enseigne) ;
- **Preuve d'achat** (facture, ticket de caisse) indiquant a minima le prix, le nom du point de vente, la date d'achat ;
- **Autres documents** nécessaires à la compréhension de la demande (extraits de contrats, CGV, clauses de garantie…)

ET DE L'ENVOYER PAR **COURRIER** (SANS AGRAFE) A :

**Médiateur du Commerce Coopératif et Associé**
**FCA**
**77, rue de Lourmel**
**75015 Paris**

*« Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique et sont exclusivement destinées à la procédure de médiation. La FCA est responsable du traitement des données destinées au Médiateur du Commerce Coopératif et Associé. En application des articles 39 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez-vous adresser à : Médiateur du Commerce Coopératif et Associé - FCA - 77, rue de Lourmel - 75015 Paris.*

MINISTÈRE
DE LA SANTÉ
ET DE L'ACCÈS
AUX SOINS

*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

MINISTÈRE
DU PARTENARIAT
AVEC LES TERRITOIRES
ET DE LA DÉCENTRALISATION

*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

**Information aux familles sur les soins de conservation**

Vous venez de perdre une personne chère et vous êtes chargé d'organiser ses funérailles. Ce document officiel vous est destiné.
Il a pour but de vous apporter une information objective sur les interventions techniques possibles sur le corps de votre défunt, et qui pourraient vous être proposées par les opérateurs funéraires, dans ce moment douloureux.
En effet, il existe plusieurs types d'interventions **payantes**. Elles sont exposées ci-dessous.

**Les soins de conservation :**

Ces soins, aussi appelés soins de thanatopraxie, constituent des opérations funéraires réglementées par le code général des collectivités territoriales (CGCT). Ce sont des actes invasifs post mortem qui procèdent par drainage des liquides et des gaz du corps et par injection d'un produit biocide en remplacement. Ils ont pour finalité de retarder le processus de décomposition du corps (thanatomorphose) et la dégradation du corps. L'ensemble de ces opérations nécessite entre 1h30 et 2h00.

Les soins de conservation ou de thanatopraxie sont des prestations **qui ne sont pas obligatoires**. Ainsi, la présentation du corps aux familles et aux proches d'une façon générale ne peut pas être subordonnée à la réalisation de soins de thanatopraxie. Une toilette mortuaire peut suffire, mais n'est pas non plus obligatoire.

Les soins de conservation ou de thanatopraxie peuvent être néanmoins exigés en cas de transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou de la compagnie aérienne (pour des règles de sécurité et d'hygiène).

Les soins de conservation ou de thanatopraxie sont réalisés par des thanatopracteurs obligatoirement diplômés, au sein d'établissements funéraires (chambres funéraires) ou hospitaliers (chambres mortuaires). Ils peuvent aussi être réalisés au domicile du défunt uniquement si le décès est survenu à domicile.

Lorsque ces soins sont réalisés à domicile, celui-ci doit répondre à des exigences de configuration et d'aménagement afin de garantir la sécurité des professionnels et des proches du défunt. Dans ce dernier cas, ces soins doivent être réalisés dans un délai de 36 heures suivant le décès pouvant être prolongé de 12 heures pour tenir compte de circonstances particulières.

Les soins de conservation doivent faire l'objet d'une déclaration préalable auprès du maire de la commune dans laquelle sont pratiqués ces derniers. La réalisation des soins de conservation est également subordonnée à la détention de l'expression écrite des dernières volontés de la

personne décédée ou d'une demande de toute personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles, après que celle-ci ait été dûment informée par l'opérateur funéraire.

Dans tous les cas, il revient à l'opérateur funéraire de s'assurer du respect des exigences règlementaires préalablement à la réalisation de tout soin de conservation.

Certains soins spéciaux peuvent se révéler plus complexes si l'acte nécessite une restauration du corps.

**Les toilettes du corps :**

- Les **toilettes mortuaires** : elles peuvent être réalisées dans les structures hospitalières et les établissements de soins par leurs personnels et sont les derniers gestes destinés aux patients décédés.

- Les **toilettes funéraires** : elles peuvent être réalisées par les personnels des opérateurs funéraires et comprennent la toilette, la désinfection, le déshabillage, l'habillage et le maquillage du défunt.
- Les **toilettes rituelles** : elles répondent aux exigences des religions.

**Les alternatives aux soins de conservation :**

- La **cellule réfrigérée** : il s'agit d'une structure de froid permettant de conserver le corps de façon homogène à une température située entre 0 et 5 degrés afin de limiter la prolifération de la flore bactérienne.

- La **table réfrigérée** : il s'agit d'un matériel roulant et mobile pouvant temporairement et localement conserver un corps aux mêmes fins que la cellule réfrigérée.

- La **carboglace** : Il s'agit de placer régulièrement de la glace carbonique sous et autour du défunt pour conserver le corps.

NOTA :

Les conditions de réalisation des soins de conservation sont prévues à l'article R. 2213-2-2 et suivants du CGCT.

Les opérateurs funéraires sont des professionnels qui doivent être dûment habilités à exercer dans ce domaine par arrêté préfectoral.

**NOTICE D'INFORMATION EN APPLICATION DE L'ARRÊTÉ DU 11 JANVIER 1999 MODIFIÉ RELATIF À L'INFORMATION SUR LES PRIX DES PRESTATIONS FUNÉRAIRES**

La présente notice synthétise les informations essentielles à connaître avant la souscription d'un engagement auprès d'un opérateur funéraire. Les informations complètes sur les services proposés figurent dans la documentation générale mise en libre consultation par l'opérateur funéraire dans son établissement et, le cas échéant, sur son site internet. Des informations pratiques sont également disponibles sur les sites https://www.service-public.gouv.fr/ (rubrique "Un proche est décédé"), www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr (rubrique "Après le décès en EHPAD") et www.economie.gouv.fr/dgccrf

**Préalablement à toute démarche auprès d'un opérateur funéraire :**

- les funérailles engendrent généralement des frais. Par anticipation d'un décès et, en tout état de cause, avant de vous engager avec un opérateur funéraire, pensez à vérifier si le défunt a souscrit un contrat obsèques. Pour ce faire, vous pouvez notamment interroger l'AGIRA via son formulaire en ligne (www.agira-vie.fr/obseques). A défaut, les funérailles seront à régler par les héritiers, qui peuvent recourir aux avoirs bancaires du défunt ;
- l'inhumation ou la crémation du défunt doit s'organiser dans un délai de 14 jours calendaires (*). Ce délai doit vous permettre d'obtenir des devis établis par différentes entreprises de pompes funèbres pour les comparer ;
- la liste des opérateurs funéraires habilités est affichée dans les locaux d'accueil des chambres mortuaires, funéraires et des crématoriums et est disponible en préfecture, en mairie et dans les établissements de santé. La liste des chambres funéraires habilitées est disponible dans ces mêmes établissements et affichée dans les locaux des chambres mortuaires des établissements de santé.

**Lorsque vous vous rendez chez un opérateur funéraire :**

- la remise du devis funéraire est gratuite et sans engagement. Si vous acceptez le devis, un bon de commande sera établi pour concrétiser l'accord ;
- la notice d'information sur les soins de conservation doit vous être remise par l'opérateur funéraire ;
- en cas de litige avec l'opérateur funéraire, vous pouvez saisir le médiateur de la consommation auquel il a adhéré.

**Certaines prestations sont réglementairement obligatoires :**

- la fourniture du cercueil avec une plaque d'identité, une cuvette étanche et quatre poignées ;
- la housse mortuaire en cas de transport avant mise en bière ;
- si le défunt en est porteur, le retrait d'une prothèse (stimulateur cardiaque) fonctionnant au moyen d'une pile incompatible avec l'inhumation ou la crémation ;
- si vous optez pour une inhumation : le personnel pour l'inhumation, le creusement et le comblement de la fosse, l'ouverture et la fermeture du caveau ;
- si vous optez pour une crémation : le personnel pour la crémation, la fourniture de l'urne avec la plaque et les prestations associées (scellement, dépôt en columbarium, inhumation sinon dispersion).

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

- 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 ;
- 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.

Vous pouvez librement accepter ou refuser les autres prestations qui vous sont proposées, dans la mesure où elles sont optionnelles.

Le transport du corps avant et après mise en bière est réalisé en fonction des circonstances et de vos choix. Dans tous les cas, il doit être opéré par un véhicule funéraire conforme aux prescriptions techniques prévues par la réglementation.

Avant mise en bière, le transport du corps du défunt vers le lieu de mise en bière, où il va être conservé à cet effet, doit intervenir dans les 48 heures suivant le décès. Ce lieu peut être, au choix de sa famille :

- son domicile (y compris un EHPAD) ou la résidence d'un membre de sa famille. La conservation du corps peut notamment être réalisée par la location d'un matériel de réfrigération ou la pose de carboglace, à la charge des familles. Les frais liés à la présence du défunt en EHPAD jusqu'à l'inhumation ou la crémation, qui a lieu au plus tard 14 jours calendaires suivant le décès, sont ceux relevant du contrat d'hébergement, sans frais spécifiques supplémentaires ;
- une chambre mortuaire, lorsque l'EHPAD ou l'établissement de soins en dispose. Dans ce cas, la mise à disposition de la chambre mortuaire est gratuite pendant 3 jours ;
- une chambre funéraire gérée par une commune, un opérateur funéraire ou une association. Le séjour du corps en chambre funéraire est payant. Toutefois, lorsque le transfert du défunt a été demandé par le directeur d'un établissement de santé ne devant pas disposer d'une chambre mortuaire, et sur attestation écrite qu'il n'a pas réussi à joindre la famille dans un délai de dix heures à compter du décès, les frais de transport du corps vers la chambre funéraire et les trois premiers jours suivant l'admission sont payés par l'établissement. Ces frais ne peuvent donc être facturés aux familles.

La dispersion des cendres en pleine nature par la famille est libre et gratuite mais elle doit être déclarée auprès de la mairie de la commune du lieu de naissance du défunt. Seule la dispersion des cendres réalisée par un opérateur funéraire habilité peut donner lieu à une facturation.

(*) Ce délai peut varier en raison du lieu (outre-mer, pays étranger ou sur la voie publique) ou des causes (maladie, obstacle médical-légal, recherche en vue d'analyses) du décès. Veuillez-vous informer auprès de votre opérateur funéraire.