



Ets CANARD ROZAY-EN-BRIE

POMPES FUNEBRES
MARBRERIE FUNÉRAIRE

6, Rue du 8 Mai 1945 77540 ROZAY EN BRIE
Tél : 01 64 25 63 53 - - Email : rozay@canardpf.fr
Habilitation : 2020 77 88 - SIRET : 74735015500020

Page 1 de 7

Devis n° CRZ010722

Notre référence ZRZ008967
En date du 12/10/2023
Suivi par PATENAIRE Mélanie
Tél du client 0164428300

SERVICE ETAT CIVIL MAIRIE DE GRETZ

69 rue de Paris
77220 GRETZ ARMAINVILLIERS
France

En application de la réglementation funéraire, seules les prestations suivantes sont obligatoires : fourniture d'un véhicule agréé pour le transport de corps (avant ou après la mise en cercueil), d'un cercueil de 22 mm d'épaisseur - ou de 18 mm en cas de crémation - avec une garniture étanche et 4 poignées et, selon le cas, les opérations nécessaires à l'inhumation et/ou la crémation (avec fourniture d'une urne cinéraire permettant de recueillir les cendres issues de la crémation).

Fournitures et services TTC	Taux TVA	Prestations courantes TTC	Prestations complémentaires optionnelles TTC	Frais avancés pour le compte de la famille TTC
Préparation et organisation des obsèques		113,00	1 187,00	25,00
Démarches locales (implantation d'un de nos magasin) et formalités administratives, Constitution de dossier + Guide à la préparation des démarches après obsèques	20,00	113,00		
Habillage toilette (à la chambre funéraire, au domicile, clinique ou autres ETS)	20,00		301,00	
Admission chambre funéraire entre 8h et 18h en semaine (du lundi au samedi)	20,00		111,00	
Forfait en cellule réfrigérée dans la limite du délai légal de 6 jours	20,00		355,00	
Location du laboratoire base 2 heures + désinfection	20,00		93,00	
Présentation en salon sur civière ou en cercueil avec Mise en Bière préalable ou cercueil fermé sur rendez vous et prévenir au moins 1 heure avant (à titre indicatif de 8 h 30 à 18 h du lundi au samedi).	20,00		327,00	
* 1 Vacation de police (TRESOR PUBLIC ROZAY EN BRIE 77540 ROZAY EN BRIE)	0,00			25,00
Transport du défunt avant mise en bière (sans cercueil), pour retour du corps à domicile, dans une chambre funéraire ou tout autre lieu		415,00		
Déplacement du véhicule de réintégration dans un rayon de 20 kms, ALLER RETOUR	10,00	133,00		
# 2 Brancardiers pour réintégration semaine (de 8 h à 19h)	20,00	145,00		
# * Véhicule de réintégration	10,00	74,00		
* Housse de réintégration	20,00	63,00		
Cercueil et accessoires		791,00	39,00	
Equipement DROIT comprenant ouates et caches vis	20,00	68,00		
* -Modèle DROIT T2 1,90 avec 4 poignées, 1 plaque d'identité et 1 garniture étanche Cercueil parisien en pin avec gros noeuds Non teinté épaisseur 22mm	20,00	594,00		
Croix plate avec christ pour Cercueil Eco Crémation	20,00		39,00	
Total cercueil et accessoires : 701.00 € TTC				
Capiton Manès Blanc	20,00	129,00		
Transport du défunt après mise en bière (avec cercueil), pour convoi vers le cimetière, le crématorium ou tout autre lieu		628,50	191,00	
* Corbillard avec Chauffeur	10,00	349,50		
Employé de Direction mise en bière + convoi	20,00		191,00	
1 Porteur	20,00	146,00		



Ets CANARD ROZAY-EN-BRIE



POMPES FUNEBRES
MARBRERIE FUNÉRAIRE

6, Rue du 8 Mai 1945 77540 ROZAY EN BRIE
Tél : 01 64 25 63 53 - - Email : rozay@canardpf.fr
Habilitation : 2020 77 88 - SIRET : 74735015500020

Page 2 de 7

Fournitures et services TTC	Taux TVA	Prestations courantes TTC	Prestations complémentaires optionnelles TTC	Frais avancés pour le compte de la famille TTC
Forfait transport au crématorium	10,00	133,00		
Crémation				1 045,00
* MAREUIL : Frais de crémation avec cérémonie STANDARD Adulte (PETITE SALLE) : accueil, accompagnement Maître de Cérémonie, cérémonie standardisée 30 minutes, Musique pré-programmée et non personnalisable, Crémation, Remise des cendres directe ou différée (CREMATORIUM DE L'ARCHE MAREUIL LES MEAUX ZAC DE LA HAUTE BORNE 77100 MAREUIL LES MEAUX)	0,00			1 045,00
Total fournitures et services TTC		1 947,50	1 417,00	1 070,00

* Prestations et fournitures obligatoires. # Prestations et fournitures réglementairement obligatoires en fonction soit des circonstances du décès, soit des modalités d'organisation des obsèques.

« Article L.2223-18-1-1 du code général des collectivités territoriales

I.-Sans considération de leur origine, les métaux issus de la crémation ne sont pas assimilés aux cendres du défunt. Ces métaux font l'objet d'une récupération par le gestionnaire du crématorium pour cession, à titre gratuit ou onéreux, en vue du traitement approprié pour chacun d'eux.

II.-Le produit éventuel de la cession prévue au I est inscrit en recette de fonctionnement au sein du budget du crématorium où les métaux ont été recueillis. Ce produit éventuel ne peut être destiné qu'aux opérations suivantes :

1° Financer la prise en charge des obsèques des personnes dépourvues de ressources suffisantes, mentionnées à l'article L. 2223-27;
2° Faire l'objet d'un don à une association d'intérêt général ou à une fondation reconnue d'utilité publique. »

Taux	Base taxable	T.V.A.
20,00	2 229,18	445,82
10,00	626,82	62,68
0,00	1 070,00	0,00

Total HT	Total TVA	Total TTC (€)
3 926,00	508,50	4 434,50

SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES :

Extrait des délibérations de la Fédération Marbrerie de France Union des chambres syndicales du 2 juin 1934 : "L'échantillon définit le granit quant à la provenance et à la couleur. Mais il n'implique pas l'identité absolue de ton, de veinage entre l'échantillon et la fourniture." Nos garanties s'étendent uniquement au remplacement de la marchandise reconnue défectueuse. Enfin certains granits naturels utilisés dans la fabrication des monuments funéraires peuvent, en raison notamment des conditions climatiques, subir une transformation, une modification (patine, changement de teinte, taches, veines) qui n'altère en rien la qualité du monument.

Le granit est un matériau naturel. Ainsi, les différences de teintes, les crapauds (taches), la rouille, les veines, les pelures, les géodes, les dégâts occasionnés par le gel, le salpêtre ou toutes autres causes qui se rencontrent dans les matériaux naturels ne donneront lieu à la résiliation du marché, refus de la marchandise ou abaissement du prix.

La garantie décennale sur les monuments funéraires ne garantit en aucun cas les causes évoquées ci-dessus.

Acceptation

Le Soussigné accepte le présent devis établi à sa demande et charge l'Entreprise, qui l'accepte, d'en assurer ou d'en faire assurer la réalisation par tous moyens à sa convenance selon les conditions générales imprimées sur le dossier. Le soussigné s'engage sans réserve à payer à l'entreprise la somme ci-dessus, majorée le cas échéant, des prestations qui seraient demandées postérieurement à l'établissement de ce devis, ainsi que de celles qui sont commandées à des tiers et dont les prix ne peuvent être déterminés à ce jour.

Devis établi le 12/10/2023, valable 30 jours à compter du 12/10/2023

Signature



Ets CANARD ROZAY-EN-BRIE

POMPES FUNEBRES
MARBRERIE FUNÉRAIRE

6, Rue du 8 Mai 1945 77540 ROZAY EN BRIE
Tél : 01 64 25 63 53 - - Email : rozay@canardpf.fr
Habilitation : 2020 77 88 - SIRET : 74735015500020

Page 3 de 7

Précédée de la mention "Lu et approuvé, bon pour acceptation"

1. CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURES ET DE PRESTATIONS DE POMPES FUNEBRES

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 aux fournitures et prestations de pompes funèbres entre les familles, 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 les articles R.2223-24 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales.

III- DÉSIGNATION ET TARIFICATION DES FOURNITURES ET PRESTATIONS FUNÉRAIRES

Les fournitures et prestations funéraires font l'objet d'une désignation et d'une tarification conforme à la réglementation, en distinguant : d'une part, les fournitures et prestations ; d'autre part, les sommes perçues par l'opérateur pour des fournitures et prestations assurées par lui, des sommes perçues pour le compte de tiers.

Certaines fournitures et prestations de pompes funèbres sont obligatoires. Elles sont identifiables via le signe suivant (*) sur le devis et sur le bon de commande.

En fonction des circonstances ou des causes du décès, du mode de transport ou des modalités d'organisation des obsèques, certaines fournitures et prestations de pompes funèbres sont incluses dans les prestations obligatoires. Elles sont identifiables via le signe suivant (**) sur le devis et sur le bon de commande.

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, selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

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 » (administrations diverses et police, notamment) et/ou des « tiers facultatifs » (intervenant pour l'ouverture ou la fermeture d'un caveau, organismes culturels...).

En ce qui concerne les « tiers facultatifs », 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 (***)

Quel que soit la qualité des tiers intervenants (« tiers obligatoires » ou « tiers facultatifs »), le devis précise également le montant des honoraires correspondant 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 redevances ou de prix, et qui seront avancées par l'entreprise de pompes funèbres mandatée par le client (3ème colonne du devis et du bon de commande : frais avancés auprès de tiers pour le compte de la famille (***))

Les tarifs indiqués sur le devis sont valables durant 30 jours à partir de la date à laquelle le devis a été établi.

VI- 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 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 pourvoit aux obsèques, l'opérateur mandaté ainsi que les différents tiers intervenants ; chacun concourt pour sa part et sous 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.

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 30 % à l'acceptation de la commande et le solde à la réception de la facture. Pour le cas où les prestations sont financées par un contrat d'assurance vie, cette prise en charge pourra être intégrée au mode de règlement.

IX- MODIFICATION ET RÉOLUTION 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 résiliation de la commande demandée 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 avant l'exécution des prestations funéraires.

Le contrat est considéré comme résolu 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 qu'il aurait déjà versées, au plus tard 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.

2. 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- EXECUTION DES PRESTATIONS DE MARBRERIE FUNERAIRE ET DELAI

Les prestations de marbrerie funéraire sont mises en oeuvre 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 rembourse le client de la totalité des sommes versées 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 RESOLUTION 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 résiliation de la commande demandée 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 avant l'exécution des prestations de marbrerie funéraire.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par l'entreprise de pompes funèbres de la lettre recommandée l'informant de cette résolution.

L'entreprise de pompes funèbres rembourse le client de la totalité des sommes qu'il aurait déjà versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

VIII- RESPONSABILITE DE L'ENTREPRISE

L'entreprise exécute ses prestations selon les règles de l'art et conformément au contrat signé avec le client.

La responsabilité de l'entreprise peut être engagée au titre de la garantie légale décennale si la construction est affectée d'un vice compromettant sa solidité ou la rendant impropre à sa destination.

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 réserves.

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 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, à laquelle l'entreprise est tenue pendant un délai d'un an, à compter de la réception qui s'étend à la réparation de tous les désordres (vices cachés et défaut de conformité) signalés par le client, soit au moyen de réserves mentionnées au procès-verbal de réception, 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.

2. CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE MARBRERIE FUNERAIRE (suite)

MISE EN GARDE :

Nous attirons votre attention :

> Sur les couleurs et aspects des matériaux

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 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. Ces imperfections liées aux matériaux naturels ne constituent pas un défaut de conformité ou un vice caché.

> 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 micros fissures pouvant altérer, sous l'effet du gel, la surface de la pierre (petits éclatements), altération de la dorure.

> 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 intertombes 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.
- Concernant les matériaux mis en oeuvre.

A - MATÉRIAUX NATURELS : Les échantillons définissent le matériau quant à sa provenance et à sa tonalité générale, mais n'impliquent pas l'identité de couleur, de cristallisation, de veinage, de dessin avec le matériau utilisé pour l'exécution de la commande. Les trous de vers, veines cristallines, verreries, géodes, flammes, pointes de rouille, crapauds, ne peuvent donner lieu à la résiliation du marché ou refus de la marchandise ou réduction de prix. Les marbres sont travaillés et consolidés selon les règles de l'art avec les masticages, doublures et agrafes, que leur nature et conformation exigent.

B - MATÉRIAUX ARTIFICIELS : N'étant pas tributaire de la façon dont il est entretenu, le brillant des matériaux artificiels est exclu de notre garantie.

IX- MODALITÉS DE PAIEMENT

Le paiement des prestations de marbrerie funéraire est exigible 50 % à l'acceptation de la commande, 50 % 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 ou lorsque celui-ci a été mise en demeure de le faire.

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 - 75016 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.

(*) Noms et qualités des entreprises assurant les fournitures et prestations (correspondant aux frais avancés auprès de tiers pour le compte de la famille)**

Domaine d'intervention de la fourniture et/ou prestation :

Nom : Qualité :

Domaine d'intervention de la fourniture et/ou prestation :

Nom : Qualité :

Domaine d'intervention de la fourniture et/ou prestation :

Nom : Qualité :

Domaine d'intervention de la fourniture et/ou prestation :

Nom : Qualité :

Domaine d'intervention de la fourniture et/ou prestation :

Nom : Qualité :

Domaine d'intervention de la fourniture et/ou prestation :

Nom : Qualité :

Domaine d'intervention de la fourniture et/ou prestation :

Nom : Qualité :

Domaine d'intervention de la fourniture et/ou prestation :

Nom : Qualité :

Le Client

Signature précédée de la mention "lu et approuvé"

