

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (version au 10/03/2026)

COMMANDE : Nos conditions de vente sont celles admises dans toutes activités commerciales. Elles sont en outre soumises aux dispositions spécifiques résultant des articles R2223-24 à R2223-30 du code général des collectivités territoriales, de l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information des familles sur les prix des prestations funéraires et de l'arrêté du 23 août 2010 portant définition du modèle de devis applicable aux prestations funéraires, il ne pourra être exigé aucun commencement d'exécution avant l'acceptation du devis et la signature du bon de commande correspondant, par le client. Un devis écrit, gratuit, détaillé, daté et chiffré sera présenté à la clientèle en faisant apparaître, pour chaque prestation ou fourniture, la nature et le prix TTC ainsi que le montant total TTC du devis. Lorsque le devis sera accepté par la personne chargée de pourvoir aux obsèques, un bon de commande sera établi reprenant le détail chiffré des prestations ou fournitures ainsi que le montant total de celles-ci. Aucun commencement d'exécution ne pourra être exigé avant l'acceptation du devis et la signature du bon de commande correspondant. La signature du bon de commande par le client signifie son adhésion aux présentes conditions générales de ventes. En cas de commande par téléphone, soit émanant d'un professionnel habilité agissant pour le compte de son client, soit du client s'il est domicilié à distance ou dans l'impossibilité momentanée de se déplacer, l'acceptation du devis et la signature du bon de commande avant la mise en œuvre de celle-ci, restent, sauf circonstances exceptionnelles ou en cas de force majeure, indispensables à la régularisation du dossier et à l'exécution des prestations. Lorsqu'un complément de commande est demandé verbalement par la famille avant ou le jour des obsèques, sans que l'entreprise ait pu régulariser le devis et la commande en cours dans les termes de l'arrêté des prix du 11 janvier 1999 (article 5 - 3^{ème} alinéa), ledit complément sera assimilé à une nouvelle commande dont le montant ne doit pas entraîner une augmentation substantielle de la commande d'origine. En accord avec le client, la société portera sur le devis/commande un montant prévisionnel des fournitures et/ou prestations qui ne pourraient être exactement déterminées en raison de la nature de l'opération (ex : exhumation : fourniture d'un ou plusieurs reliquaires). Ce montant sera ajusté en plus ou en moins lors de la facturation définitive. Les tarifs figurant sur le devis ne sont valables que durant 1 mois à partir de la date à laquelle le devis a été établi. Les devis peuvent parfois, même à notre insu, être utilisés par des compagnies d'assurances ou autres organismes comme supports de contrats de prévoyance funéraire ou d'assurances obsèques. La société précise que si un tel devis est présenté pour exécution plus de 3 mois après la date à laquelle il a été établi, les tarifs pratiqués seront ceux de son tarif général à la date d'exécution de la commande pour des produits ou prestations analogues ou équivalentes à ceux figurant au devis.

DELAIS : Nos délais sont donnés à titre indicatif. Ils ne peuvent donner lieu à aucune pénalité de retard si le délai ne dépasse pas 5 mois. En cas de retard supérieur à 5 mois au délai indiqué dans le contrat, et sauf convention particulière contraire, l'acheteur pourra annuler sa commande par lettre recommandée, avec accusé de réception, adressée au siège de notre société. Dans ce cas, l'acompte versé sera remboursé.

EXECUTIONS PAR LA SOCIETE

Horaires : la société prendra toutes dispositions pour que soient respectés au mieux les horaires fixés pour les différentes phases des obsèques. L'attention de la famille est toutefois attirée sur le fait que les horaires sont donnés à titre indicatif, dans la mesure où le respect des horaires prévus est lié à de nombreuses contraintes extérieures (conditions atmosphériques, conditions de la circulation automobile, intervention des tiers participants aux convois, commissaire de police, etc...), la société ne pouvant, dans ces conditions, être tenue pour responsable. En cas de retard, significatif présumé, quelle qu'en soit la cause, la famille sera prévenue par tout moyen à notre disposition.

Cercueil : les cercueils proposés au choix de la famille comporteront obligatoirement au minimum quatre poignées.

L'attention est attirée sur le fait que l'état des cercueils est susceptible de subir des modifications liées notamment à l'état du sous-sol du cimetière tant pour les inhumations en pleine terre que celles réalisées en caveau (conditions d'humidité, pressions...) et aucune garantie ne saurait être donnée sur les altérations possibles du cercueil inhumé.

Nous dégageons toutes responsabilités concernant l'état des cercueils après leur mise en terre et dans les caveaux. Le bois est un matériau vivant réagissant rapidement à son environnement. Il sort de nos ateliers avec un taux d'hygrométrie compris entre 13% et 17%. Celui d'un caveau étant supérieur à 80%, il est donc normal que le bois se déforme. Les cercueils en forme tombeau et parisien sont totalement déconseillés pour la mise en terre, l'architecture de ces cercueils rend ces modèles sensibles au poids de la terre.

Transport Sans Cercueil/Mise en Bière : La société ne saurait être tenue pour responsable des bijoux ou objets qui n'auraient pas été retirés préalablement à tous transport de corps d'un défunt ou à la mise en bière et décline également toute responsabilité concernant les bijoux ou objets qui auraient été retirés par les proches avant la mise en bière ou la fermeture de cercueil.

Chambre Funéraire : Lorsque la commande des obsèques est passée par le client dans des locaux attenants à une chambre funéraire et que le corps du défunt a été admis dans cet établissement sur demande d'un tiers (directeur d'établissement de santé, police, gendarmerie, etc...) la commande ne peut être enregistrée que lorsque le client a attesté par écrit qu'il a eu connaissance de la liste des entreprises de pompes funèbres habilitées établie par la préfecture.

Soins Thanatopraxies (Soins de Conservation) : Les soins de conservation permettent de retarder les effets de la décomposition (de la thanatomorphose) sur le temps des funérailles. Ils ne peuvent être réalisés que par un thanatopracteur titulaire du diplôme national. Ces soins ne sont pas obligatoires (et peuvent être interdits dans certaines circonstances liées au décès (problème médico-légal) ou à certaines infections transmissibles). Malgré une grande fiabilité des soins de conservation l'état de certains corps (soins tardifs, tissus, gaz, etc.) ne permet pas toujours un succès total de l'intervention. Dans ces conditions, la société ne peut en être tenue pour responsable. Les familles ont à leur disposition un document officiel « Information aux familles sur les soins de conservation »

Travaux Cimetière : Les travaux de cimetière seront réalisés dans le respect de la réglementation propre à chaque cimetière.

Ouverture/Fermeture Concession :

Nos tarifs sont établis selon les indications données par la famille.

Pour toute ouverture de concession, si au moment de l'établissement du devis il n'est pas mentionné l'existence de structures béton, de grilles, de pavés, de dalles quelconques, ou la démolition de toute maçonnerie, le tarif comprendra un creusement dans terrain meuble non gelé, sans rocher.

Une plus-value pourra être facturée pour toute utilisation de marteau piqueur ou pour toute dépose de marbrerie, le prix peut aussi varier selon les différentes situations (non accès avec engins, etc...)

Concession Pleine Terre :

Creusement : Pour toute ouverture de concession en pleine terre, l'emplacement doit être vierge de tout article, gravier de décoration, petites dalles, pavés... la terre doit être apparente sur toute la surface où le creusement doit avoir lieu.

Dans le cas où l'emplacement n'est pas nettoyé, par exemple, un film avec du gravier, le creusement se fera sans récupération obligatoire des éléments présent sur la concession (ces éléments seront considérés comme abandonnés par le(s) propriétaire(s) de la concession.)

Le creusement de la fosse peut se faire sous réserve qu'un espace suffisant en hauteur soit présent, sinon des réductions de corps peuvent être nécessaires de manière à libérer de la place en profondeur.

Rebouchage : Suite au creusement de la tombe, la terre augmentant de volume, il est donc normal qu'un dôme de terre (plus ou moins important selon la nature du terrain) soit présent après rebouchage de l'emplacement, un tassement progressif se fera avec le temps (jusqu'à plusieurs semaines, voir mois) et suivant les différents facteurs météorologique (pluie, gel et dégel, neige, etc...). Suite à ce phénomène, le nivellement de la terre après tassement, ne sont pas prévus dans nos prestations concernant l'ouverture et la fermeture de concession. Ce nivellement, la repose de gravier, de petites dalles et des différents éléments ci-dessus désignés, peuvent être réalisés par notre société suite à la demande de la famille et à l'établissement d'un nouveau devis.

Caveau :

Il se peut que lors de l'ouverture d'un caveau, l'on découvre des infiltrations d'eau.

La présence d'eau accumulée dans un caveau pourra nécessiter le pompage et l'élimination de l'eau préalablement à l'opération d'inhumation et si les conditions le permettent. Les frais résultant de cette opération seront facturés en supplément.

Dans le cas où, dès l'ouverture du caveau et selon les informations fournies par la famille, il n'y aurait aucune place de disponible, des réductions de corps seront programmées avec l'accord de la famille pour permettre le bon déroulement de l'inhumation. Les frais occasionnés seront à la charge de la famille.

Exhumation/Réduction : Vu les différents facteurs entrant en jeu, par exemple la conservation des corps, il est difficile de déterminer la taille du cercueil qui sera utilisé pour la réduction des corps. Il peut donc y avoir une plus ou moins-value sur le prix du cercueil en fonction de la taille utilisée.

Gravures : Les gravures au cimetière, dans un rayon de 30 km autour de Gap, seront réalisées dans un délai de 2 mois, suivant la commande (hors période d'hiver).

Les délais concernant les gravures sont données à titre indicatif et peuvent varier en fonction des conditions climatiques. Les gravures ne sont pas faites pendant la période d'hiver et pendant la période de froid ou dans des conditions défavorables (pour des raisons de mauvaise tenue dans le temps de la peinture ou dorure des lettres sous ces conditions). Tout retard ne peut invoquer une annulation de commande ou une demande d'indemnité.

AUBIN FUNERAIRE

Pompes Funèbres. Transport de corps. Articles. Contrat Obsèques. Marbrerie

Siège Social ~ 549, Rue du Puy Maurel - 05130 St Etienne Le Laus ~ Tel : 04.92.54.33.72 ~ Habilitation préfectorale : 26-05-0021

Agence St Roch ~ Allée du Cimetière St Roch - 05000 Gap ~ Tel: 04.92.52.57.57. ~ Habilitation préfectorale : 26-05-0023

Magasin Cathédrale~ 5, Place Saint Arnoux - 05000 Gap ~ Tel : 04.92.51.76.86 ~ Habilitation préfectorale : 26-05-0022

Monument : Un monument s'entretient et une vérification annuelle s'impose. Nous tenons à votre disposition des contrats d'entretien adaptés à chaque monument.

Nos travaux sont exécutés selon les règles de l'art et notre responsabilité n'est engagée que si la construction est affectée d'un vice compromettant sa solidité ou la rendant impropre à sa destination. En conséquence, ne donnent pas lieu à garantie : l'étanchéité des caveaux, les travaux exécutés sur les intertombeaux avec la tolérance des communes, les tâches ou auréoles provoquées par les attributs décoratifs, les rayures provoquées par les produits ou outils d'entretien inadaptés, l'altération prématurée du poli, de la dorure et les affaissements de monuments sur concession pleine terre quand le sous-sol du cimetière a été exploité avant son affectation. Nous ne sommes pas responsables des 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 œuvre, notre garantie est limitée comme suit :

Matériaux naturels : Les échantillons définissent le matériau quant à sa provenance et à sa tonalité générale mais n'impliquent aucune identité de couleur, de cristallisation, de veinage, de dessin utilisé pour l'exécution de la commande. Les trous de vers, veines cristallines, verriers, géodes, flammes, coquilles, nœuds, les tâches, appelées couramment pointes de rouille, crapauds, strates, différences de nuance, etc... ne peuvent être considérées comme défaut et faire l'objet de la résiliation du marché ou un refus de la marchandise ou à une réduction de prix. Tout granit, marbre, pierre marbrière ou onyx, est travaillé et consolidé selon les règles de l'art avec les masticages, doublures, agrafes que sa nature et conformation exigent.

Matériaux artificiels et attributs décoratifs : Etant tributaire de la façon dont ils sont entretenus (brillant des matériaux artificiels) sont exclus de la garantie.

Le vieillissement naturel des matériaux suppose avec le temps une modification de l'aspect (diminution du brillant, transformation de la couleur, altération des surfaces...) pour lequel notre garantie ne saurait s'appliquer.

Quel que soit le matériau employé, nous ne garantissons pas l'exactitude absolue des mesures indiquées pour les différentes pièces du monument, ainsi que pour l'appareillage qui n'est absolument pas fixe. Il est bien entendu que les cotes données au soubassement seront toujours respectées au centimètre près.

FOURNITURE ET SERVICES DES TIERS :

Tiers Obligatoires ou expressément désignés par la famille : L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers, soit obligatoires (administrations diverses, personnel communal pour les opérations d'inhumation ou de crémation), soit facultatifs (organisation d'une cérémonie religieuse, etc.).

Les frais afférents à ces interventions de tiers, dont le nom doit être mentionné, sont répercutés pour leur montant net facturé, sous la rubrique « Frais & taxes avancées pour votre compte à des tiers ». Lorsque le montant devant être facturé par un tiers (par exemple : nombre de corps à exhumier non connu, d'où l'impossibilité de chiffrer précisément les taxes municipales) ne peut être exactement déterminé lors de l'élaboration du devis et de la commande, un montant prévisionnel pourra être prévu sur le devis/commande, en accord avec le client.

La société ne peut être tenue pour responsable des retards, erreurs ou fautes techniques commises dans l'exécution de leurs tâches par les tiers intervenant dans les obsèques, à titre obligatoire ou sur choix exprès de la famille, sauf à cette dernière à apporter la preuve que lesdits retards ou fautes techniques seraient en tout ou partie imputables à une mauvaise transmission des ordres aux intéressés par les agents de la société.

Exécution par des sous-traitants choisis par la société : Sauf pour les tiers intervenants à titre obligatoire ou sur mandat expresse de la famille, la société se réserve le choix des moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations et fournitures qui lui sont commandées.

CONDITIONS DE PAIEMENT :

Les frais d'obsèques sont payables à réception de la facture avec paiement à la signature de la commande d'un acompte de 30 % du montant TTC de la commande, ce montant incluant les tiers. En cas de prise en charge par un organisme mutualiste, financier ou d'assistance, la société se charge des formalités à accomplir pour obtenir le paiement direct des sommes disponibles auprès des organismes concernés, ainsi que de l'établissement des dossiers de prélèvement sur les comptes bancaires, postaux ou de Caisse d'Epargne du défunt, dans les limites admises par les règlements en vigueur, sous réserve de l'exactitude des renseignements fournis par la famille. Au cas où une somme quelconque nous resterait due, notamment dans l'hypothèse d'une facturation complémentaire s'ajoutant à la commande d'origine, elle serait payable à réception de la facture.

Tout paiement différé à une date postérieure à celle prévue par les présentes conditions générales de vente, entraînera automatiquement une indemnité de retard égale à 1,5 le taux d'intérêt légal en vigueur TVA en sus, applicable dès le premier mois, sur les sommes restant dues sans mise en demeure (loi n°92.1442 du 31 décembre 1992). Tout règlement fait à nos agents n'est valable que si le reçu porte la raison sociale de notre entreprise et les mentions légales.

Après une mise en demeure restée infructueuse, par lettre recommandée avec A.R., la facture sera recouvrée par le service contentieux. En aucun cas une réclamation ne justifie un retard de paiement. Les réclamations sur facture ne sont recevables que si elles sont formulées par écrit moins de 15 jours après la date de facturation.

Le paiement des frais d'obsèques ne peut être envisagé par notaire sauf si celui-ci fournit à l'entreprise, avant l'exécution du convoi et par télécopie au besoin, un document écrit d'acceptation précisant le montant et le délai. A défaut, en cas de carence du notaire, la personne ayant accepté le bon de commande des frais d'obsèques conservera l'entière responsabilité du règlement.

A ces sommes, s'ajouteront les frais de recouvrement et les frais judiciaires s'il y a lieu.

MEDIATEUR A LA CONSOMMATION :

Conformément à l'article L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, en cas de litige, le Client peut recourir gratuitement au service de médiation assuré par ANM CONSO en vue de la résolution amiable de ce litige.

ANM CONSO peut être contacté :
- via le site internet : www.anm-conso.com ou mail : contact@anmconso.com
- par courrier postal : ANM-Consommation - 25 allée Rose Dieng Kuntz - 75019 Paris.
- Par téléphone: ANM Consommation - 01 58 64 00 05

LITIGES :

Le consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeure au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Le demandeur peut saisir à son choix, outre la juridiction du lieu où demeure le défendeur, en matière contractuelle, la juridiction du lieu de la livraison effective de la chose ou du lieu de l'exécution de la prestation de service ;

ANNULATION DE COMMANDE

Convoi : Toute annulation de commande dans les 24 heures précédant les obsèques, quelle qu'en soit la cause, donnera lieu à des dommages-intérêts fixés forfaitairement à 10 % du prix convenu, toutes taxes comprises. Si les démarches administratives ou engagements financiers vis-à-vis de tiers ont été entrepris avant l'annulation, le signataire du bon de commande sera toutefois redevable des frais réellement supportés. Dans l'un ou l'autre cas, les sommes ainsi dues seront imputées sur le montant versé à la commande, le surplus éventuel étant payable à la première demande.

Travaux : Toute annulation de commande doit être signifiée dans les 15 jours par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée au siège de la société. Si les travaux ont été entrepris avant l'annulation, le client sera toutefois redevable des frais réellement engagés. Dans l'un ou l'autre cas, les sommes ainsi dues seront imputées sur le montant versé à la commande, le surplus éventuel étant payable à la première demande.

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES DU 6 JANVIER 1978

La société, responsable du traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel pour l'organisation, la gestion et la facturation des obsèques et des prestations de marbrerie funéraire (ou de vente de fournitures en relation avec cette activité). Les données collectées sont indispensables pour la gestion du dossier. A défaut, la demande ne peut être prise en compte. Ces données seront analysées, traitées et transmises aux services intéressés de la société, de ses prestataires et de ses sous-traitants.

En application de la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes relativement à l'ensemble des données le concernant, qui s'exercent par courrier électronique à l'adresse informatique : st@pfaubin.com ou par courrier postal au siège social, situé 549, rue du Puy Maurel - Le Village 05130 Saint Etienne Le Laus, accompagné d'une copie d'un titre d'identité.