

BAUDRION POMPES FUNÈBRES – CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2026

Version en vigueur au 21 septembre 2026

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent l'ensemble des relations contractuelles entre la société Baudrion Pompes Funèbres, dont le siège social est situé au 50 place Pierre du Terrail, 38530 Pontcharra, et dont le centre funéraire accueillant les familles est situé au 259 rue de Longifan, 38530 Chapareillan (ci-après « la Société »), et ses clients (ci-après « le Client »). Elles sont conformes aux dispositions du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT), notamment les articles R. 2223-24 à R. 2223-30, au décret n° 2026-770 du 13 août 2026 relatif à l'information des consommateurs sur les prestations funéraires, à l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires (modifié en dernier lieu par l'arrêté du 13 août 2026), à l'arrêté du 23 août 2010 portant définition du modèle de devis applicable aux opérateurs funéraires (modifié par l'arrêté du 11 février 2025), ainsi qu'à l'article L. 441-10 du Code de commerce.

Les présentes CGV sont systématiquement remises au Client préalablement à toute commande et sont annexées à chaque devis. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces CGV. Toute dérogation doit faire l'objet d'un accord écrit et signé par un représentant habilité de la Société.

Les présentes CGV annulent et remplacent toute version antérieure.

Art. 1 – Devis et commande

1.1 Devis préalable obligatoire

Préalablement à toute commande, un devis écrit, gratuit, daté et détaillé est remis au Client. Il fait apparaître, pour chaque prestation ou fourniture, sa désignation, son prix unitaire TTC ainsi que le montant total TTC de la commande, conformément à la réglementation funéraire en vigueur.

Conformément au modèle réglementaire, le devis distingue dans des colonnes séparées les prestations obligatoires et les prestations non obligatoires. Dans la documentation générale, les prestations et fournitures obligatoires sont signalées par le signe « * » et celles qui ne deviennent obligatoires qu'en fonction des circonstances du décès ou des modalités d'organisation des obsèques par le signe « # ». Sur les deux documents, le signe « (*) » placé devant un libellé signale une prestation réalisée par un sous-traitant, et les mentions « (*1) » à « (*4) » le nombre d'agents affectés. Les autres prestations sont optionnelles. Le devis est établi selon les mêmes rubriques et aux mêmes prix que la documentation générale de la Société, consultable dans chacune de ses agences et sur www.baudrion.fr. La durée de validité du devis est d'un mois à compter de sa date d'établissement.

1.2 Acceptation du devis et bon de commande

Le devis est accepté par le Client ou son mandataire lorsqu'il est daté, signé et revêtu de la mention « Lu et approuvé – Bon pour acceptation ». Un bon de commande distinct est alors établi : il reprend le détail chiffré des prestations et fournitures figurant au devis ainsi que le montant total TTC, et comporte l'accord et la signature de la personne qui passe commande, conformément à l'article R. 2223-30 du CGCT et à l'article 5 de l'arrêté du 11 janvier 1999.

Aucun commencement d'exécution ne peut être exigé avant l'acceptation du devis et la signature du bon de commande correspondant.

En cas de commande téléphonique, lorsque la famille est domiciliée à distance ou dans l'impossibilité momentanée de se déplacer, la régularisation du devis et de la commande demeure indispensable, sauf circonstances exceptionnelles ou cas de force majeure, avant la mise en œuvre des prestations.

1.3 Prestations complémentaires et imprévus

Toute prestation ou fourniture complémentaire demandée en cours d'exécution est préalablement portée sur le devis détenu par le Client ou fait l'objet d'un nouveau devis, conformément à l'article 5 de l'arrêté du 11 janvier 1999 ; le bon de commande est réédité en conséquence et signé par la famille avant la cérémonie ou, à défaut, lors de la régularisation définitive. L'ensemble des prestations fait l'objet d'une facturation unique à l'issue des obsèques.

Lorsque certains éléments de prix ne peuvent être déterminés exactement au moment de l'élaboration du devis (ex. : exhumation, nombre de reliquaires, taxes municipales), un montant prévisionnel est indiqué d'un commun accord avec le Client. Ce montant sera ajusté, en plus ou en moins, lors de la facturation définitive.

1.4 Interventions urgentes sur demande d'établissement

Il arrive que des établissements hospitaliers, cliniques ou maisons de retraite contactent directement la Société pour solliciter une intervention immédiate, notamment pour la prise en charge du corps et la libération de chambre, avant même que la famille ait pu se présenter et signer le bon de commande. Ces situations créent une contrainte pratique réelle, indépendante de la volonté de la Société.

Dans ces circonstances, la Société s'efforce systématiquement de joindre la famille par téléphone afin d'obtenir son accord oral préalable avant toute intervention. Cet accord oral, combiné à la demande écrite de l'établissement (courrier, courriel ou tout autre support écrit conservé par la

Société), constitue un commencement de mandat consenti valant autorisation d'intervenir au sens de l'article 1.2 des présentes CGV.

Le devis et le bon de commande sont obligatoirement régularisés par la famille lors de la première rencontre physique avec la Société, au plus tard le lendemain de l'intervention.

Les prestations réalisées avant cette régularisation sont dues dans leur intégralité dès lors que la famille a donné son accord, fût-il oral. La demande d'un établissement ne se substitue en aucun cas au mandat de la famille ; la Société conserve systématiquement la trace écrite de chaque demande à titre de preuve.

1.5 Information préalable et délivrance de note

Avant tout engagement, la Société met à la disposition du Client sa documentation générale, la notice d'information réglementaire prévue par l'arrêté du 13 août 2026 et la notice d'information sur les soins de conservation. À l'issue des prestations, une facture détaillée valant note est délivrée au Client, conformément à l'article 5-1 de l'arrêté du 11 janvier 1999 et à l'arrêté n° 83-50/A du 3 octobre 1983.

Art. 2 – Exécution des prestations funéraires

2.1 Horaires

La Société prend toutes les dispositions nécessaires pour respecter les horaires convenus.

Toutefois, ceux-ci sont donnés à titre indicatif, le respect des plannings étant lié à de nombreuses contraintes extérieures (conditions météorologiques, circulation, interventions de tiers, etc.). En cas de retard significatif prévisible, la famille sera prévenue par tout moyen disponible.

2.2 Transport avant mise en bière – délai réglementaire

Conformément à l'article R. 2213-11 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT), les opérations de transport du corps avant mise en bière doivent être achevées dans un délai maximum de 48 heures à compter de l'heure du décès. Ce délai est d'ordre public et ne souffre d'aucune dérogation.

Passé ce délai de 48 heures, la réglementation impose que le corps soit mis en cercueil là où aura lieu la fermeture définitive avant tout déplacement. La famille est informée de cette contrainte dès la prise en charge afin de pouvoir organiser les déplacements du corps en conséquence. La Société ne saurait être tenue responsable des conséquences liées au non-respect de ce délai lorsque celui-ci résulte de circonstances extérieures à sa volonté (délais administratifs, contraintes médico-légales, indisponibilité de la famille).

2.3 Cercueil

Le cercueil proposé comporte obligatoirement au moins quatre poignées. L'état du cercueil après inhumation est susceptible d'évoluer selon les caractéristiques du sous-sol. Aucune garantie ne peut être donnée sur les altérations naturelles du cercueil inhumé.

2.4 Mise en bière

La mise en bière est facturée conformément au tarif général en vigueur. La Société décline toute responsabilité concernant les bijoux ou objets de valeur qui n'auraient pas été retirés

par la famille préalablement à la mise en bière, qu'ils aient été conservés sur le défunt ou retirés par les proches au moment de la fermeture du cercueil.

2.5 Crémation

La crémation est réalisée par un crématorium agréé, prestataire tiers dont la redevance est avancée pour le compte du Client dans la colonne « Frais avancés » du devis. La Société ne saurait être tenue responsable des dommages éventuels causés par des stimulateurs cardiaques, prothèses, éléments mécaniques ou dispositifs fonctionnant à piles qui n'auraient pas été retirés du défunt avant l'opération. La famille est informée de cette obligation préalable. Les conditions d'exploitation propres au crématorium sont celles de l'établissement gestionnaire ; la Société ne saurait être tenue responsable des faits relevant de l'organisation interne du crématorium.

Conformément à l'article L2223-18-1-1 du CGCT, les métaux issus de la crémation ne sont pas assimilés aux cendres du défunt et font l'objet d'un traitement approprié par le gestionnaire du crématorium.

2.6 Corbillards

Les places assises dans les véhicules funéraires sont réservées au personnel de la Société nécessaire à la bonne exécution du convoi. Les véhicules funéraires de la Société ne sont pas homologués pour le transport de particuliers et ne bénéficient d'aucune couverture d'assurance à ce titre, qu'il s'agisse d'un trajet court jusqu'au cimetière ou d'un transport longue distance. Toute personne extérieure au personnel de la Société ne peut prendre place dans un véhicule funéraire. La Société décline toute responsabilité pour tout dommage corporel ou matériel survenu à une personne transportée en méconnaissance de cette interdiction.

2.7 Objets déposés dans le cercueil

Aucun objet ne peut être déposé dans le cercueil ou sur le corps du défunt sans l'autorisation préalable et expresse de la Société.

2.8 Urne cinéraire

L'urne cinéraire est fournie conformément au choix effectué par la famille sur le devis. Son aspect, sa durabilité et son évolution dans le temps dépendent du matériau choisi (céramique, métal, bois, matière biodégradable, etc.) et du mode de sépulture retenu.

Les altérations naturelles de l'urne — oxydation, décoloration, dépôts, détérioration progressive des matières biodégradables — ne constituent pas un défaut et ne peuvent donner lieu à aucune réclamation. Ces évolutions sont inhérentes aux conditions d'exposition propres à chaque mode de sépulture :

- Columbarium : exposition aux variations thermiques et à l'humidité
- Caveau ou mise en terre : évolution accélérée liée à l'humidité souterraine et aux caractéristiques du sol
- Jardin du souvenir ou dispersion : dissolution complète prévue pour les urnes biodégradables

La Société informe la famille, au moment du choix, des caractéristiques et de la durabilité prévisible de l'urne en fonction du mode de sépulture envisagé. Aucune garantie ne peut être donnée sur la tenue dans le temps d'une urne une fois remise à la famille ou déposée en sépulture.

2.9 Cortèges pédestres

La Société n'est pas habilitée à assurer la régulation de la circulation publique lors des cortèges pédestres. La sécurisation de la voie publique relève de la compétence exclusive de la commune. La Société décline toute responsabilité en cas d'accident ou d'incident survenant sur la voie publique lors d'un cortège pédestre, dès lors qu'elle a informé les autorités compétentes de son déroulement.

En cas de refus de la commune de mettre en place les mesures de sécurité nécessaires, la Société se réserve le droit de proposer une alternative au cortège pédestre afin de garantir la sécurité des personnes présentes.

2.10 Effets personnels et bijoux lors de la levée de corps

Lors de la levée de corps en établissement hospitalier, en maison de retraite ou à domicile, les effets personnels du défunt (portefeuille, papiers d'identité, vêtements, affaires personnelles) ne sont pas pris en charge par la Société. Il appartient à la famille de les récupérer directement auprès de l'établissement concerné.

Lorsque des bijoux sont portés par le défunt et qu'un document de remise est signé par la Société à l'établissement, la Société peut, par égard pour la famille, retirer ces bijoux et les lui remettre en mains propres. Cette démarche constitue un geste de service et non une obligation contractuelle. La Société décline toute responsabilité sur les bijoux remis à la famille ou conservés sur le défunt à la demande expresse de celle-ci.

Dans le cadre d'un rapatriement, la Société ne transporte aucun effet personnel hormis des vêtements. Les bijoux portés par le défunt peuvent, selon le souhait de la famille, demeurer sur le corps ; la famille en est informée préalablement au départ afin qu'elle puisse décider de les récupérer le cas échéant. La Société ne saurait être tenue responsable des bijoux restés sur le défunt lors d'un rapatriement dès lors que la famille a été dûment informée.

2.11 Port du cercueil par la famille

Par égard pour la famille et dans le respect du dernier hommage rendu au défunt, la Société peut accepter que des proches participent au port du cercueil lors du convoi. Cette participation s'effectue sous l'encadrement du personnel de la Société, qui accompagne et guide les porteurs tout au long du trajet. La famille est informée préalablement des risques inhérents (chute, blessure, dommage matériel) ; en acceptant de porter le cercueil, les proches reconnaissent les assumer sous leur propre responsabilité. La Société ne saurait être recherchée pour les dommages résultant directement du geste de port dès lors qu'elle a rempli son obligation d'information et d'encadrement.

La descente du cercueil en fosse lors de l'inhumation est une opération réglementée, réservée exclusivement au personnel habilité de la Société. Aucune participation de la famille à cette opération n'est autorisée.

2.12 Cérémonies civiles

La Société propose aux familles trois types de cérémonies : la cérémonie civile avec personnalisation, la cérémonie religieuse, et le simple recueillement. Dans le cadre d'une cérémonie civile, la Société élabore des textes personnalisés sur mesure à partir des éléments de vie transmis par la famille.

Afin de garantir la qualité et la personnalisation de la cérémonie, la famille s'engage à transmettre l'ensemble des éléments souhaités (textes, souvenirs, musiques, photos, éléments biographiques) au plus tard 48 heures avant la cérémonie. Passé ce délai, la

Société ne peut garantir la prise en compte de l'ensemble des souhaits exprimés. En cas d'absence totale de transmission d'éléments dans ce délai, la Société se réserve le droit de proposer une cérémonie dans un format standard, sans que cela puisse lui être reproché.

2.13 Droits d'auteur – SACEM

La Société est liée à la SACEM par un contrat général d'autorisation d'utilisation des œuvres musicales et s'acquitte annuellement des droits

d'auteur correspondants, calculés au prorata du nombre de cérémonies organisées dans l'année, y compris celles ne comportant pas de diffusion musicale. Cette contribution est intégrée dans le tarif des prestations. La Société est ainsi en pleine conformité avec la réglementation relative aux droits d'auteur.

Art. 3 – Travaux de cimetière**3.1 Prestations incluses**

La commande d'obsèques avec inhumation inclut, selon accord préalable avec le Client, l'une ou plusieurs des prestations suivantes :

- Creusement et comblement de la fosse
- Ouverture et fermeture d'un caveau existant
- Levée et repose de dalles
- Gravure sur pierre (réalisée en direct ou sous-traitée selon les cas)
- Remise en peinture et nettoyage de sépultures
- Pose de gravier avec toile géotextile

Le Client peut également commander une identification ou une mise en valeur de la sépulture, ou tout autre petit travail d'entretien.

3.2 Suivi et constatation des travaux

À l'issue de chaque intervention, la Société procède à une documentation photographique valant preuve de bonne exécution. La facture est émise après réalisation des travaux.

La nature des prestations funéraires exclut toute procédure formelle de réception des travaux. Toute insatisfaction est signalée directement à la Société, qui s'engage à y apporter une réponse dans les meilleurs délais.

3.3 Aléas de terrain

La Société intervient dans des cimetières dont la gestion et l'entretien relèvent exclusivement de la commune. Les terrains ne font l'objet d'aucune analyse préalable de la part des autorités municipales. En conséquence, la Société ne peut être tenue responsable des aléas liés à la nature du sous-sol, notamment : éboulements, effondrements de concessions adjacentes, présence d'eau ou instabilité du terrain.

Par ailleurs, certaines communes ne prennent pas les dispositions nécessaires pour faciliter l'intervention des opérateurs funéraires. La Société ne peut être tenue responsable des contraintes et surcoûts résultant des situations suivantes, imputables à la gestion communale du cimetière : accès non adapté au matériel (allées trop étroites ou dégradées) ; sol gelé en période hivernale rendant le creusement difficile ou impossible ; neige non déblayable sur les allées et abords des concessions ; non-respect des distances réglementaires entre concessions (30 cm minimum), pouvant provoquer des éboulements lors des travaux ; largeur entre concessions insuffisante pour permettre l'accès à la minipelle, nécessitant un travail manuel plus long. Chacune de ces situations peut entraîner des travaux supplémentaires, un allongement des délais d'intervention ou un report, dont les conséquences financières éventuelles seront répercutées à la famille après information préalable.

Tout sinistre lié à l'état structurel du terrain ou des concessions adjacentes relève de la responsabilité de la commune en tant qu'autorité gestionnaire du cimetière. La Société peut orienter la famille vers un recours auprès des autorités municipales compétentes.

3.4 Caveau inondé

En cas de caveau inondé, la réglementation en vigueur interdit tout pompage direct dans l'enceinte du cimetière dès lors qu'il y a la présence d'un corps. L'intervention d'une entreprise spécialisée dans l'évacuation des eaux usées est obligatoire préalablement à toute inhumation.

La Société ne peut procéder à l'inhumation tant que la sécurité du caveau n'est pas assurée. Les délais liés à la disponibilité du prestataire spécialisé sont extérieurs à la Société et ne lui sont pas imputables. Les frais d'intervention sont répercutés intégralement à la famille en tant que débours obligatoires, après information préalable.

3.5 Incompatibilités dimensionnelles

Les dimensions des cercueils et des urnes cinéraires ont évolué au fil des décennies, en lien avec l'évolution morphologique de la population. Il peut en résulter des incompatibilités avec des monuments funéraires anciens, qu'ils aient été construits par un professionnel ou par la famille elle-même, ainsi qu'avec certaines niches de columbariums municipaux dont les dimensions ne correspondent plus aux standards actuels.

Ces incompatibilités ne peuvent pas toujours être détectées avant le jour de l'intervention.

Lorsqu'une telle situation est constatée, la Société en informe immédiatement la famille.

Les travaux supplémentaires rendus nécessaires (adaptation du caveau, modification de la niche, intervention complémentaire) feront l'objet d'une facturation distincte et d'un devis complémentaire établi dans les meilleurs délais. Ces travaux peuvent également entraîner un report de l'intervention sans que cela puisse être reproché à la Société.

3.6 Entretien après intervention

Pour les sépultures ayant fait l'objet d'un creusement en pleine terre, un dôme de terre se forme naturellement après l'inhumation du fait du volume occupé par le cercueil. Ce soulèvement du sol est inévitable et se résorbera progressivement avec le temps et les intempéries ; il ne constitue pas un défaut d'exécution de la part de la Société. Lorsque du gravier ou une chape est en place sur la concession, ceux-ci seront retirés pour permettre l'intervention ; un léger désordre résiduel est toutefois inévitable dans les premiers mois.

Il est recommandé à la famille, au minimum 6 mois après l'intervention, de procéder à un ratissage, un désherbage et une remise en place du gravier si nécessaire, la repousse végétale étant inévitable quelle que soit la qualité de l'intervention initiale. Ces prestations d'entretien courant ne sont pas incluses dans le forfait initial. La Société propose, sur demande, une prestation complémentaire de remise en état complète de la sépulture (ratissage, désherbage, nivellement et remise en place du gravier ou coulage d'une chape), réalisée plusieurs mois après l'inhumation une fois le terrain stabilisé. Cette prestation fait l'objet d'un devis séparé.

Art. 4 – Exécution par des tiers**4.1 Tiers obligatoires ou mandatés**

L'organisation d'obsèques nécessite l'intervention de tiers, soit obligatoires (administrations, services municipaux), soit mandatés par la Société. La crémation est confiée à un crématorium agréé local. La fourniture de fleurs est assurée par un fleuriste partenaire de la Société. Les gravures sur pierre peuvent être réalisées en direct par la Société ou confiées à un prestataire spécialisé selon les cas ; le Client en est informé sur devis. Les frais correspondants à ces tiers sont répercutés pour leur montant net facturé dans la colonne « Frais avancés » du devis.

Lorsque le montant d'un tiers ne peut être déterminé avec précision au moment du devis, un montant prévisionnel est prévu en accord avec le Client et régularisé à la facturation définitive.

4.2 Responsabilité

La Société ne peut être tenue responsable des retards, erreurs ou fautes commis par les tiers intervenants à titre obligatoire ou sur choix exprès de la famille, sauf à démontrer que ces manquements résultent d'une mauvaise transmission des instructions de la part de la Société.

4.3 Sous-traitants choisis par la Société

Sous réserve des tiers intervenants à titre obligatoire ou sur mandat exprès de la famille, la Société se réserve le choix des moyens et prestataires nécessaires à la bonne exécution des prestations commandées.

4.4 Parutions presse

La Société peut, sur demande de la famille, mandater un organe de presse pour la publication d'un avis de décès. Cette prestation est sous-traitée au journal concerné ; les frais sont répercutés au tarif net facturé par le journal dans la colonne « Frais avancés » du devis.

Dès lors que l'avis a été transmis au journal, la commande est réputée ferme et irrévocable. La Société ne peut garantir aucune annulation ou modification, les délais de bouclage étant propres à chaque publication. Les journaux n'assurant pas de permanence les dimanches et jours fériés, toute transmission effectuée la veille d'un jour non ouvré engage définitivement la commande. Une parution publiée ne peut en aucun cas être annulée, retirée ou remboursée. Toute demande de modification transmise après envoi est traitée selon les contraintes de bouclage ; la Société met tout en œuvre pour y répondre mais ne peut en garantir la prise en compte et la parution initiale reste due.

Le contenu de l'avis est validé par la famille préalablement à toute transmission, par signature, courriel ou tout autre moyen écrit, le texte inclus. Cette validation vaut acceptation définitive du texte et du tarif, et transfère à la famille la responsabilité du contenu. La validation orale seule ne suffit pas. Lorsque la Société rédige le texte, celui-ci est soumis à validation écrite de la famille avant envoi ; lorsque la famille fournit le texte, la Société le retranscrit fidèlement et décline toute responsabilité sur le fond.

4.5 Orientation vers un prestataire extérieur

Lorsque la Société oriente la famille vers un prestataire extérieur indépendant agissant en dehors de tout mandat de la Société (notamment un marbrier pour la pose d'un caveau), cette orientation constitue une simple information et ne crée aucun lien contractuel entre ce prestataire et la Société. Le contrat est exclusivement conclu entre la famille et le prestataire concerné. La Société ne peut être tenue responsable des travaux, devis, délais ou malfaçons d'un prestataire contacté directement par la famille, même sur indication de la Société.

4.6 Réservation et annulation au crématorium

La réservation d'un créneau au crématorium est effectuée dans un délai contraint imposé par l'établissement. Passé ce délai, la Société ne peut garantir ni le maintien du créneau ni l'annulation sans frais.

Tout événement rendant impossible la confirmation de la réservation dans le délai imparti : indisponibilité d'un intervenant, changement d'avis de la famille, peut entraîner des frais d'annulation facturés par le crématorium.

Ces frais sont répercutés intégralement à la famille selon les conditions tarifaires en vigueur de l'établissement, quelle que soit la cause de l'annulation. La Société ne saurait en être tenue responsable.

Art. 5 – Conditions de paiement**5.1 Facturation**

La facture des frais d'obsèques est émise dans les jours suivant la cérémonie et payable à réception, dans un délai maximum d'un mois à compter de son envoi. La famille peut également choisir de régler l'intégralité de la facture directement dès réception.

5.2 Acompte et garantie de paiement

Selon la situation, la Société applique l'une des modalités suivantes à la signature du bon de commande :

Lorsque les avoirs bancaires du défunt sont suffisants pour couvrir le montant total de la facture, aucun acompte n'est exigé. Un chèque de caution à hauteur du montant total TTC est demandé à titre de garantie.

Dans les autres cas, un acompte de 40 % minimum du montant total TTC (tiers inclus) est demandé. Si le montant des tiers dépasse 40 % du total TTC, l'intégralité du montant des tiers est perçue à titre d'acompte.

Pour les exhumations, les obsèques avec transport à l'étranger ou les commandes passées par mandat d'un opérateur funéraire tiers, le paiement de la totalité de la commande TTC peut être exigé dès la signature.

Lorsqu'un règlement est attendu par l'intermédiaire d'une banque (prélèvement sur le compte du défunt) ou d'un notaire (règlement sur succession), un chèque de caution du montant total TTC est systématiquement demandé à la famille.

Le chèque de caution n'est jamais encaissé sauf en cas de litige ou avec l'autorisation expresse de la famille. Dès règlement complet de la facture, il est restitué ou détruit avec l'accord de la famille.

5.3 Prise en charge par organismes tiers

En cas de prise en charge partielle ou totale par un organisme mutualiste, d'assurance ou d'assistance, la Société se charge des démarches nécessaires pour obtenir le paiement direct des sommes disponibles auprès des organismes concernés. Le montant attribué par l'organisme est versé directement à la Société, qui assure les rapprochements

bancaires correspondants. La différence éventuelle entre le montant pris en charge et le montant total de la facture reste due par la famille. En cas de règlement par prélèvement sur les comptes du défunt, la Société assure également les démarches nécessaires dans les limites réglementaires.

5.4 Moyens de paiement acceptés

Les règlements peuvent être effectués par : chèque, virement bancaire, espèces (dans la limite légale de 1 000 € TTC), mandat postal. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

5.5 Retard de paiement

Conformément à l'article 2331-2° du Code civil, les frais d'obsèques sont une créance privilégiée de 2ème rang. Le signataire du bon de commande est personnellement tenu du paiement et doit veiller à l'approvisionnement du compte du défunt.

À défaut de paiement dans les délais impartis, et après une première relance restée infructueuse, une mise en demeure par RAR sera adressée. Les sommes impayées porteront intérêts au taux d'intérêt légal en vigueur jusqu'au paiement complet.

Art. 6 – Réglementation funéraire

Conformément à l'article R. 2223-29 du CGCT et à la notice d'information annexée à l'arrêté du 13 août 2026, les prestations réglementairement obligatoires (*) sont :

- la fourniture du cercueil avec une plaque d'identité, une cuvette étanche et quatre poignées (22 mm d'épaisseur minimum, 18 mm en cas de crémation) ;
- la housse mortuaire en cas de transport avant mise en bière ;
- si le défunt en est porteur, le retrait d'une prothèse fonctionnant au moyen d'une pile incompatible avec l'inhumation ou la crémation ;
- en cas d'inhumation : le personnel pour l'inhumation, le creusement et le comblement de la fosse, l'ouverture et la fermeture du caveau ;
- en cas de crémation : le personnel pour la crémation, l'urne avec sa plaque et les prestations associées (scellement, dépôt en columbarium, inhumation sinon dispersion).

Sont obligatoires seulement en fonction des circonstances (#) : le véhicule funéraire agréé pour le transport du corps avant mise en bière lorsque le défunt est déplacé, les soins de conservation en cas de transport international, et le cercueil hermétique muni d'un filtre épurateur (dépôt de plus de six jours, transport international, infection transmissible ou décision du préfet). Le transport après mise en bière et toutes les autres prestations sont optionnelles et peuvent être librement acceptées ou refusées.

BAUDRION POMPES FUNÈBRES – CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2026

La Société s'engage à respecter l'ensemble des obligations légales liées à ses habilitations funéraires : n° 26-38-0010 (Chapareillan), n° 26-38-0102 (Pontcharra) et n° 23-73-0013 (Montméliant).

Art. 7 – Force majeure

La Société ne saurait être tenue responsable ou considérée en défaut pour tout retard ou inexécution de ses obligations lorsque leur cause est un événement de force majeure, au sens retenu par les tribunaux français.

Constituent notamment des cas de force majeure : tempêtes, inondations, crues, catastrophes naturelles, événements météorologiques exceptionnels (enneigement important, routes coupées, accès au cimetière rendu impossible), mouvements sociaux, destruction ou dégradation des équipements ou locaux, interruptions ou perturbations des réseaux électriques ou de télécommunication. Est également assimilée à la force majeure, eu égard à la structure à effectif réduit de la Société, toute blessure ou incapacité physique soudaine affectant un membre du personnel indispensable à l'exécution des obsèques (blessure lors d'un portage, fossage, accident en intervention), rendant momentanément impossible la réalisation de tout ou partie de la prestation. Ces situations peuvent entraîner un report ou un allongement de la cérémonie, voire dans les cas les plus extrêmes son annulation temporaire ; la Société s'engage à informer la famille sans délai et à une reprogrammation dans les meilleurs délais sans frais supplémentaires pour la famille.

Un cas de force majeure suspend l'exécution des obligations affectées mais ne dispense pas le Client de régler les prestations déjà accomplies. Il ne peut donner lieu à résiliation du contrat ni à indemnisation de ce seul fait.

La partie affectée notifie l'autre dans les meilleurs délais et indique la nature et la durée prévisible de l'empêchement. Chacune des parties s'engage à minimiser les conséquences de l'événement.

Art. 8 – Protection des données personnelles

Dans le cadre de l'exécution de ses services, la Société met en œuvre un traitement de données à caractère personnel, en sa qualité de responsable de traitement.

Les destinataires des données sont les services habilités de la Société ainsi que les sous-traitants contractuellement liés, notamment les prestataires informatiques et logiciels de gestion (dont la solution AVA utilisée pour la gestion administrative et comptable), les tiers autorisés (culte, mairie, etc.) et tout organisme requis pour l'accomplissement des obsèques.

Conformément à la réforme de la facturation électronique (loi de finances 2024), l'obligation de recevoir des factures électroniques s'applique à toutes les entreprises assujetties à la TVA depuis le 1.09.26. En tant que petite structure, l'obligation d'émettre des factures électroniques s'appliquera à la Société à compter du 1.09.27. Les données nécessaires à l'émission et la transmission des factures sont traitées via le logiciel de gestion de la Société, conformément aux exigences des plateformes agréées.

Les données sont conservées pendant les durées légales applicables à la fin des contrats.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 27.04.2016 et à la loi « Informatique et Libertés » du 6.01.1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et d'opposition pour motifs légitimes aux informations vous concernant. Ces droits peuvent être exercés en adressant une demande écrite à :

Baudrion Pompes Funèbres 50 place Pierre du Terrail – 38530 Pontcharra
Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr). Vous pouvez exercer votre droit d'opposition au démarchage téléphonique sur www.bloctel.gouv.fr.

Art. 9 – Réclamations et médiation

9.1 Service client

Toute réclamation doit être adressée en priorité au service client de la Société, par écrit (courrier ou courriel), afin de permettre une résolution amiable dans les meilleurs délais.

9.2 Médiation

Conformément aux articles L. 616-1 et R. 616-1 du Code de la consommation, en cas d'échec de la réclamation directe, le Client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation auquel la Société a adhéré :

CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice – 49 rue de Ponthieu – 75008 Paris – Tél. 01 89 47 00 14 (du lundi au vendredi, 10 h – 12 h) – www.cm2c.net

Art. 10 – Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV, ainsi que l'ensemble des relations contractuelles qu'elles régissent, sont soumises au droit français.

En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire. À défaut, conformément aux règles d'ordre public du droit de la consommation, tout différend pourra être porté devant la juridiction compétente du lieu de domicile du Client ou du lieu d'exécution de la prestation, conformément aux articles R. 631-3 et R. 631-4 du Code de la consommation. À titre indicatif, le tribunal territorialement compétent pour la Société est le Tribunal judiciaire de Grenoble.

ATTESTATION D'ACCEPTATION

Je soussigné(e) _____

lien de parenté : _____

domicilié(e) à : _____

Téléphone : _____

courriel : _____

Déclare avoir pris connaissance du devis, du bon de commande, de la documentation générale, de la notice d'information réglementaire et des présentes Conditions Générales de Vente qui m'ont été remis. Je reconnais avoir été informé(e) que certains prix de services, fournitures ou débours peuvent ne pas être connus exactement au moment de l'établissement du devis ; ils me seront communiqués ultérieurement et régularisés sur la facture définitive.

Je donne mandat à Baudrion Pompes Funèbres pour faire exécuter les obsèques de M/Mme :

M'engageant tant en mon nom propre qu'en celui des ayants droit à en régler le montant sans réserve.

Fait à _____, le _____

Signature précédée de la mention « Lu et approuvé – Bon pour acceptation » :