

# Comprendre un devis de pompes funèbres

Les devis "type" sont une première approche financière, ils ne sont jamais des versions définitives.  
L'élaboration d'un devis dépend :

- Du lieu de décès : domicile, extérieur, hôpital, ehpad
  - ↳ en fonction, il y aura peut-être un transport avant mise en bière
  
- Du lieu de dépôt du corps : domicile, chambre funéraire
  - ↳ en fonction, il y aura peut-être la location d'une table réfrigérée
  - ↳ en chambre funéraire, on peut choisir d'être en cellule réfrigérée ou en salon
  
- Des volontés et du lieu pour prendre soin du corps : toilette mortuaire ou soins de conservation
  - ↳ en fonction, il y aura peut-être l'intervention d'un professionnel
  
- Des choix pour le cercueil, l'urne, le capiton, articles funéraires...
  
- Du type et du lieu de cérémonie : église, lieu privé, salle communale
  
- Du mode de sépulture et de la destination
  - ↳ pour une inhumation : existence ou non d'une concession, caveau ou pleine terre
  - ↳ pour une crémation : colombarium, cavurne, dispersion...

**Devis D-25-386 du 3 juin 2025**

Conseiller : Estelle Cosnier

**Forfait COOPÉRATIF - Crémation sans  
recueil - CM**

Crémation sans recueil

Chambre mortuaire

Il est recommandé aux familles de consulter l'association pour la gestion des informations sur le risque en assurance (AGIRA) pour vérifier l'existence ou non d'une assurance obsèques souscrite par le défunt avant son décès (<https://www.agira-vie.fr/obsèques>).

En cas d'acceptation, le présent devis doit mener à la signature d'un bon de commande permettant la réalisation des obsèques dans les délais réglementaires prévus aux articles R. 2213-33 et R. 2213-35 du code général des collectivités territoriales (CGCT).

En application de l'article R. 2223-29 du CGCT, en fonction des circonstances, des modalités de transport et des causes de décès, les soins de conservation, la housse mortuaire et le cercueil hermétique muni d'un filtre épurateur peuvent devenir obligatoires. D'autres prestations, bien que non obligatoires, peuvent être rendues nécessaires selon les circonstances du décès et les choix opérés par les familles.

| Prestations obligatoires   | Montant<br>TTC (1) | Prestations non obligatoires  | Montant<br>TTC (1) |
|--|--------------------|---|--------------------|
| <b>Préparation / organisation des obsèques</b>   |                    |   |                    |
|  |                    | Forfait COOPÉRATIF - Crémation sans recueil •<br>Comprenant les prestations courantes suivantes :<br>Informations préalables à l'établissement du devis -<br>Accompagnement tout au long des obsèques - Réalisation<br>des démarches administratives et frais généraux -<br>Coordination des partenaires pour l'organisation des<br>funérailles - Mise en bière et fermeture du cercueil<br>• Comprenant les prestations optionnelles suivantes : -<br>Déplacement à domicile si besoin (forfait 0-50km AR) -<br>Accompagnement administratif post-obsèques<br>(Tranquilité.fr - Formule complète Harmonie) | 750,00 €           |
| <b>Cercueil et accessoires</b>   |                    |   |                    |
|  |                    | COOP - fourniture et pose d'un capiton en textile de<br>réemploi • à partir de textiles/oreiller fournis par la famille<br>ou provenant de dons<br>• compris dans le forfait SOLIDAIRE  | 42,00 €            |
| Cercueil remanufacturé Le Conquérant - Crémation<br>Essence de bois possible : chêne, pin, peuplier<br>Forme parisienne/tombeau<br>Équipement :<br>- 4 Poignées bois<br>- 1 Cuvette étanche biodégradable avec absorbant | 430,03 €           |   |                    |
| COOP - plaque d'identification cercueil  | 28,00 €            |   |                    |
| <b>Mise en bière et fermeture du cercueil</b>  |                    |   |                    |

| Prestations obligatoires   | Montant TTC (1) | Prestations non obligatoires  | Montant TTC (1) |
|--|-----------------|---|-----------------|
|  |                 | COOP - Mise à disposition de personnel (2 personnes) pour la mise en bière et la fermeture de cercueil - Compris dans les forfaits SOLIDAIRE et COOPÉRATIF dans la limite de 50km A/R | 0,00 €          |
| <b>Transport du défunt après mise en bière (avec cercueil)</b>   |                 |   |                 |
|  |                 | COOP - corbillard avec chauffeuse pour transport en cercueil fermé (forfait 0-50 km)  | 230,00 €        |
| <b>Crémation</b>   |                 |   |                 |
| Mise à disposition d'une accompagnante funéraire au crématorium - Compris dans le forfait COOPERATIF   | 0,00 €          |   |                 |
| Mise à disposition d'une accompagnante funéraire pour une dispersion au jardin du souvenir (2) - Compris dans le forfait COOPERATIF- Frais kilométrique en supplément au delà de 50km AR | 0,00 €          |   |                 |
| Urne de dispersion en carton - 3,8L - avec étiquette d'identification  | 31,20 €         |   |                 |
| <b>Frais avancés pour le compte de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles</b>   |                 |   |                 |
|  |                 | Centre François Baclesse - chambre mortuaire (3) Gratuité totale  | 0,00 €          |
|  |                 | Centre François Baclesse - toilette mortuaire (3) - Toilette et habillage effectués par le personnel de l'établissement - Maquillage et coiffure non compris                          | 0,00 €          |
| Pose de scellés par un OPJ - Vacation police Caen (3)  | 25,00 €         |   |                 |
| Crématorium de Caen - crémation adulte (3)   | 661,00 €        |   |                 |
| Sous total des frais avancés pour le compte de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles   |                 |   | 686,00 €        |
| Total toutes taxes comprises de l'ensemble des prestations obligatoires  | 1175,23 €       | Total toutes taxes comprises de l'ensemble des prestations non obligatoires   | 1022,00 €       |

(1) Les opérations réalisées sont soumises au taux normal de TVA de 20 %, sauf les opérations de transport de corps, avant et après mise en bière, et la fourniture de plants horticoles d'ornement, de plantes vivantes, de fleurs fraîches et de fleurs séchées, non transformés, auxquelles s'applique le taux intermédiaire de 10 %.

(2) La dispersion des cendres peut avoir lieu en pleine nature et peut être effectuée soit à titre gratuit par la famille elle-même, soit par un opérateur funéraire mandaté et rémunéré à cet effet.

(3) Frais non soumis à TVA.

Les prestations identifiées par le repère (\*) sont sous-traitées, conformément aux informations portées dans l'habilitation n°24-14-0167

#### Nos coordonnées bancaires

**IBAN : FR76 4255 9100 0008 0259 3186 381**

**BIC : CCOPFRPPXXX**

**Domiciliation : CREDIT COOPERATIF**

| Tx TVA       | Base HT          | TVA             | TTC              |
|--------------|------------------|-----------------|------------------|
| 20 %         | 1067,69 €        | 213,54 €        | 1281,23 €        |
| 10 %         | 209,09 €         | 20,91 €         | 230,00 €         |
| Sans TVA     | 686,00 €         | 0,00 €          | 686,00 €         |
| <b>TOTAL</b> | <b>1962,78 €</b> | <b>234,45 €</b> | <b>2197,23 €</b> |

#### Commentaires :

En application de l'article R. 2213-25 du CGCT, le corps est placé dans un cercueil muni d'une cuvette d'étanchéité respectant des caractéristiques de résistance, d'étanchéité et de biodégradabilité, lorsqu'il est destiné à l'inhumation, ou de combustibilité, lorsqu'il est destiné à la crémation, afin de protéger l'environnement et la santé. Par ailleurs, l'habillement du défunt, les garnitures et les accessoires posés à l'intérieur ou à l'extérieur des cercueils destinés à la crémation sont composés de matériaux combustibles et non susceptibles de provoquer une explosion.

En application de l'article R. 2213-26 du CGCT, le corps est placé dans un cercueil hermétique si la personne était atteinte au moment du décès de l'une des infections transmissibles mentionnées à l'article R. 2213-2-1 du même code, si le corps est déposé soit à résidence, soit dans un édifice culturel soit dans un caveau provisoire pour une durée excédant six jours, ou si le préfet l'a prescrit.

Le site service-public.fr comporte de nombreuses informations sur les démarches à accomplir après le décès d'un proche. Un guide pratique intitulé «Je perds un proche » est également à la disposition des familles sur le site <https://www.modernisation.gouv.fr>

– Conformément aux dispositions du CGCT:

«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» (article L. 2223-18-1-1)

«Aucune majoration ne peut être perçue à aucun titre et par aucun intermédiaire sur les concessions dans les cimetières, les taxes municipales et droits de toute nature» (article L. 2223-34);

– Les prestations proposées doivent être conformes aux dispositions de l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires (mise à disposition permanente d'une documentation générale; modalités d'étiquetage des cercueils proposées à la vente; obligation d'établissement d'un devis gratuit et, en cas d'acceptation de celui-ci, d'un bon de commande);

– En cas de dépassement des frais pour des prestations ou des produits rendus obligatoires et non prévus à la date de signature du bon de commande résultant de l'acceptation du présent devis, ou en cas de prestations ou produits demandés en complément de ceux figurant dans le présent devis à cette même date, un avenant à ce dernier doit être rédigé et paraphé, ou un nouveau devis doit être rédigé et soumis à l'acceptation de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, auquel cas un nouveau bon de commande devra être établi puis signé par cette dernière.

Je soussigné(e)

accepte le présent devis prévisionnel,

Le

à

Signature précédée de la mention « Lu et approuvé, bon pour acceptation ».

# Conditions générales de vente

Dernière mise à jour: 26 Janvier 2024

## Article 1 : Dispositions générales

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux relations commerciales entre la Coopérative Funéraire Normande, d'une part, et la personne ayant chargée de pourvoir aux obsèques d'autre part, pour les prestations et produits funéraires, ainsi que les produits et prestations de marbrerie.

Les relations entre la personne ayant qualité pour pourvoir et la Coopérative Funéraire Normande 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 R2223-2330 du Code Général des Collectivités Territoriales. A ce titre, la Coopérative Funéraire Normande s'engage à informer et conseiller la famille dans le plus strict respect de la réglementation en vigueur, ainsi que des règles de déontologie professionnelle de nature à préserver les intérêts moraux et financiers des familles endeuillées.

## Article 2: Personnes ayant qualité pour pourvoir aux funérailles

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

La fourniture des renseignements et documents légaux, l'établissement du devis à sa demande et à son nom pour les obsèques du défunt, l'acceptation du devis par la personne ayant qualité à pourvoir aux funérailles, puis la signature du devis, ainsi que du bon de commande confère la qualité de client au signataire, qui s'engage ainsi à en régler le montant.

## Article 3: Obligations de l'opérateur en matière d'information

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

**3.2- Un devis écrit, détaillé, daté et chiffré** est présenté et remis gratuitement à la personne ayant qualité à pourvoir aux funérailles. Il fait apparaître, pour chaque prestation ou fourniture, sa nature (obligatoire, facultative, tiers, ...) et son prix TTC.

**3.3- Le bon de commande** est établi lorsque le devis est accepté. Il reprend les éléments du devis.

Toute commande devra être faite par écrit et signée par le client ou la personne chargée de pourvoir aux obsèques.

Le bon de commande doit être conforme au devis à l'exception des prestations et fournitures assurées par les tiers, et des taxes et vacations dont les montants n'auraient pu être déterminés lors de l'établissement du devis. Auquel cas, l'opérateur devra provisionner lors de l'établissement du devis des sommes correspondant au maximum des coûts applicables. Ces rubriques seront régularisées, soit lors de l'établissement du bon de commande, soit lors de l'établissement de la facture.

Étant précisé que le montant à régler par la famille peut être soumis à modifications compte tenu d'aléas non connus par la Coopérative Funéraire Normande au moment de la signature du bon de commande.

La signature du bon de commande implique adhésion pleine et entière, sans réserve, aux conditions générales de vente. Toutes les commandes doivent faire l'objet d'un bon de commande signé de l'acheteur et accepté par la Coopérative Funéraire de Normandie. Par la signature du bon de commande, la personne signataire charge l'opérateur funéraire désigné d'exécuter ou de faire exécuter les fournitures et prestations définies.

Le bon de commande signé a donc un caractère ferme et définitif. Tout versement ainsi effectué par le client a expressément le caractère d'un acompte.

**3.4- Toute modification ou résiliation de commande** demandée par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant le début de la réalisation des prestations.

Si les motifs de modification ou de résiliation de la commande ne sont pas légitimement et légalement fondés, l'opérateur sera en droit de refuser la modification ou la résiliation. Dans cette hypothèse, les acomptes versés par les signataires resteront acquis par l'opérateur.

En cas de modification substantielle de la commande, l'opérateur est contraint juridiquement, soit d'établir un nouveau devis et un nouveau bon de commande, soit d'établir un devis et un bon de commande pour les prestations, fournitures ou produits nouveaux. Le devis, le bon de commande et la facture devant être dans la désignation des prestations, fournitures et produits en totale concordance.

Si à la suite d'un bon de commande, des achats, des travaux, des prestations ou des fournitures ont été engagés par l'opérateur avant l'annulation, l'acheteur sera redevable des frais réellement supportés par la Coopérative Funéraire Normande.

**3.5 – Les prix appliqués sont ceux en vigueur au jour du devis** et/ou de la commande et sont garantis pendant trente jours à compter de leur formulation.

Les prix sont établis nets et sans escompte, ni rabais et selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

## Article 4 : Exécution des prestations

Aucune exécution de quelque nature ne peut être exigée avant la signature de la commande. En cas de commande téléphonique, notamment en situation d'urgence ou pour raison d'éloignement, le document pourra être signé ultérieurement par le donneur d'ordre (personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles ou mandataire). Toute commande complémentaire, passée verbalement par exemple, avant ou le jour des obsèques, donnera lieu à l'établissement d'un document complémentaire et fera l'objet d'une facture distincte. Une facture réputée «acquittée» sera remise à la famille après règlement complet.

Il résulte de l'article L221-28 du code de la consommation que le « *droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'activité a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation* ».

### 4.1 – Exécution par la Coopérative Funéraire Normande

Horaires : les horaires sont donnés à titre indicatif au sens où il ne peut être tenu compte de contraintes extérieures à l'entreprise.

L'entreprise prendra toutes les dispositions pour que soient respectés au mieux les horaires fixés pour les différentes phases des obsèques. L'attention des familles est toutefois attirée sur le fait que les horaires sont donnés à titre indicatif dans la mesure où le respect de ces horaires prévus est lié à de nombreuses contraintes extérieures (conditions atmosphériques, conditions de circulation automobile, intervention des tiers participants aux convois, commissariat de police, grèves, etc...). En cas de retard significatif présumé, quelle qu'en soit la cause, la famille sera prévenue par tous moyens à notre disposition. Le convoi se compose d'au moins un véhicule agréé et son personnel. Les places assises dans les véhicules corbillards sont réservées au personnel nécessaire à l'exécution des convois.

Rapatriement des corps par avion vers l'étranger : l'entreprise n'est pas responsable des dysfonctionnements possibles liés au transit des cercueils à l'intérieur des zones de fret aérien, à destination de l'étranger ainsi que sur le territoire français (zones d'accès interdites ou non autorisées, grèves, détournement ou report des vols, fermeture des zones d'accès...). En effet, les rapatriements de cercueils par avion sont soumis à des contraintes sécuritaires administratives et réglementaires (Police de l'Air et des Frontières, Douanes, Consolats, Ambassades, ...), et réservés à des entreprises spécialement agréées ayant toutes les autorisations d'accès nécessaires aux différents sites d'embarquement et de zones de fret aérien.

Cercueils : ils sont garantis dans leur qualité de fabrication et de finition jusqu'au moment de leur inhumation ou crémation.

Mise en bière : la mise en bière donne lieu à facturation selon les conditions figurant au tarif général de la société. La société n'est pas responsable des bijoux ou tous objets qui ne seraient pas retirés préalablement à la mise en bière.

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

Les travaux de cimetière : la commande d'obsèques implique la réalisation de travaux à effectuer dans le cimetière en cas d'inhumation et portant, suivant accord du client, sur :

- Le creusement et le comblement de la tombe
- Le creusement et la fourniture d'un caveau
- La pose de la semelle du monument
- Le démontage et le remontage d'un monument
- L'ouverture et la fermeture d'un caveau
- Les éventuels exhumations et réductions de corps

En outre, le client aura la possibilité de commander, le cas échéant, une identification de la sépulture, notamment une gravure additionnelle ou des travaux de remise en état d'un monument abîmé.

Réception des travaux de cimetière : après complète exécution des travaux, il sera procédé à leur réception soit expresse par la signature d'un procès-verbal sans réserve visé par le client, soit tacite et sans réserve dès lors que les circonstances permettent de caractériser l'acceptation non équivoque du client et ce notamment par :

- Le paiement intégral des prestations
- La prise de possession de l'ouvrage

La date de réception expresse ou tacite constitue le point de départ des garanties légales, notamment de parfait achèvement, biennale ou décennale. Aucune garantie ne sera accordée en cas de vice apparent lors de la réception.

#### **4.2 – L'exécution par des tiers**

L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers soit obligatoire (administrations diverses, personnel communal pour les opérations d'inhumation ou de crémation), soit facultative (organisation d'une cérémonie religieuse, ouverture et fermeture de caveaux par un marbrier funéraire, interventions de musiciens, etc...).

Les frais afférents à ces interventions de tiers (dont le nom doit être mentionné) sont répercutés pour leur montant net facturé dans la rubrique débours ou frais avancés, pour le compte de la personne ayant qualité à pourvoir et en son nom à ces tiers.

Il peut y avoir un choix à opérer entre divers prestataires de services. La famille peut, à sa convenance, mandater la société pour faire ce choix, ou désigner elle-même le tiers dont elle souhaite l'intervention. Sauf pour les tiers intervenants à titre obligatoire ou sur mandat exprès de la famille, la société se réserve le choix des moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations et fournitures qui lui sont commandées.

Lorsque le montant devant être facturé par un tiers ne peut être exactement déterminé, un montant prévisionnel pourra être prévu sur le devis/commande en accord avec le client. Ce montant sera ajusté en plus ou en moins lors de la facturation définitive.

#### **4.3 – Contrats obsèques**

Le devis peut, parfois même à l'insu de l'entreprise, être utilisé par des compagnies d'assurance ou organismes similaires, comme support de contrats de prévoyance funéraire ou d'assistance d'obsèques. L'entreprise précise que, si un tel devis est présenté pour l'exécution plus

de trois mois après la date à laquelle il a été établi, les tarifs pratiqués seront ceux de son tarif général à la date de l'exécution pour les produits ou des prestations analogues ou équivalentes à ceux figurant sur le devis.

## Article 5 : Garanties et responsabilités

Les fournitures et prestations funéraires sont mises en œuvre conformément aux dispositions établies conjointement par la personne qui pourvoit aux obsèques, l'opérateur mandaté ainsi que les différents intervenants et tiers. Chacun concourt pour sa part et sous entière responsabilité au bon déroulement des prestations obsèques.

La coopérative mandatée par la personne qui pourvoit aux obsèques du défunt ne saurait être tenue pour responsable des retards, des erreurs ou fautes techniques, commis ou générés dans l'exécution de leurs tâches par les tiers intervenant dans les obsèques (à titre obligatoire ou sur choix exprès de la famille) sauf pour le requérant à apporter la preuve que lesdits retards, erreurs ou fautes techniques seraient en toute ou partie imputables à l'opérateur.

La Coopérative Funéraire Normande ne peut garantir les cercueils après leur inhumation provisoire ou définitive contre les altérations résultant du poids des remblais et de l'humidité ou de l'état particulier du sol. En tout état de cause, l'entreprise n'engage pas sa responsabilité en cas de dégradation normale et progressive du cercueil. Toute dégradation anormale des cercueils sera prise en charge par le fabricant du cercueil.

## Article 6 : Cookies

Pour un fonctionnement optimisé, la Coopérative Funéraire Normande développe un site internet qui utilise des traceurs analytiques dont la finalité est la mesure de l'audience du site pour répondre à différents besoins (mesure de performances, détection de problèmes de navigation, optimisation des performances techniques ou de l'ergonomie, estimation de la puissance des serveurs nécessaires, analyse des contenus consultés). Ces traceurs sont nécessaires au fonctionnement et aux opérations courantes d'un site web.

Pour plus d'information, vous pouvez consulter la Politique de gestion des données de la Coopérative Funéraire Normande accessible à l'adresse suivante : [Politique de confidentialité de la Coopérative Funéraire Normande](#)

## Article 7 : Conditions de paiement

Les frais d'obsèques sont payables à la réception de la facture avec paiement à la signature de la commande d'un acompte de 30 % du montant TTC.

Si le montant des frais avancés (tiers) est supérieur à 30% alors l'acompte correspondra à la totalité des frais avancés (débours) et est alors perçu à titre d'acompte lors de la commande et le solde à réception de la facture.

En cas de prise en charge par un organisme mutualiste ou d'assistance, la Coopérative Funéraire Normande 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 du défunt, dans les limites admises par les règlements en vigueur et sous réserve des renseignements fournis par la famille.

Le règlement des frais d'obsèques par prélèvement sur l'actif successoral n'est possible qu'à la condition que la succession dispose des liquidités suffisantes au recouvrement de la facture.

Les sommes non réglées dans le mois suivant l'exécution du service seront majorées d'une indemnité forfaitaire de 15 % hors T.V.A. de la somme impayée et portent intérêts au taux de 1,5 % mensuel hors taxes et T.V.A., les intérêts portant eux-mêmes intérêts le mois suivant.

En cas de non-paiement, les frais de recouvrement resteront à la charge du signataire par application des articles 1226 et suivants du Code Civil.

## Article 8 : Règlement des litiges

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le professionnel à une réclamation, le client-consommateur peut, dans les conditions prévues aux articles L612-1 et suivants du Code de la Consommation, saisir, par voie postale ou par courriel, le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires :

– en écrivant à l'adresse suivante :

Le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires

14, Rue des Fossés Saint-Marcel – 75005 PARIS

ou

– en consultant le site internet du Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires et en utilisant le formulaire en ligne prévu à cet effet : <https://mediateurconso-servicesfuneraires.fr>

**Devis D-25-385 du 3 juin 2025**

Conseiller : Estelle Cosnier

**Forfait COOPÉRATIF - Crémation avec  
recueil - CF**

Crémation avec recueil

Chambre funéraire

Il est recommandé aux familles de consulter l'association pour la gestion des informations sur le risque en assurance (AGIRA) pour vérifier l'existence ou non d'une assurance obsèques souscrite par le défunt avant son décès (<https://www.agira-vie.fr/obsèques>).

En cas d'acceptation, le présent devis doit mener à la signature d'un bon de commande permettant la réalisation des obsèques dans les délais réglementaires prévus aux articles R. 2213-33 et R. 2213-35 du code général des collectivités territoriales (CGCT).

En application de l'article R. 2223-29 du CGCT, en fonction des circonstances, des modalités de transport et des causes de décès, les soins de conservation, la housse mortuaire et le cercueil hermétique muni d'un filtre épurateur peuvent devenir obligatoires. D'autres prestations, bien que non obligatoires, peuvent être rendues nécessaires selon les circonstances du décès et les choix opérés par les familles.

| Prestations obligatoires                                       | Montant<br>TTC (1) | Prestations non obligatoires  | Montant<br>TTC (1) |
|--|--------------------|---|--------------------|
| <b>Préparation / organisation des obsèques</b>                 |                    |   |                    |
|  |                    | Forfait COOPÉRATIF - Crémation avec recueil •<br>Comprenant les prestations courantes suivantes :<br>Informations préalables à l'établissement du devis -<br>Accompagnement tout au long des obsèques - Réalisation<br>des démarches administratives et frais généraux -<br>Coordination des partenaires pour l'organisation des<br>funérailles - Mise en bière et fermeture du cercueil -<br>Cérémonie civile personnalisée avec maîtresse de cérémonie<br>au cimetière, à domicile ou autres lieux (hors lieux de culte<br>ou crématorium) - Cérémonie civile personnalisée de<br>dispersion des cendres ou d'inhumation de l'urne cinéraire -<br>Véhicule utilitaire supplémentaire (forfait 0-50km AR)<br>• Comprenant les prestations optionnelles suivantes : -<br>Déplacement à domicile si besoin (forfait 0-50km AR) -<br>Accompagnement administratif post-obsèques<br>(Tranquilité.fr - Formule complète Harmonie) | 1000,00 €          |
|  |                    | Sandra Lamotte - toilette, habillage et présentation du, de la<br>défunt.e - Maquillage et coiffure réalisés en fonction de la<br>demande de la famille<br>- Frais supplémentaire pour une intervention de nuit,<br>dimanche et jours fériés (105,00€ TTC) (*)  | 215,00 €           |
| <b>Transport du défunt avant mise en bière (sans cercueil)</b> |                    |   |                    |
| Housse mortuaire et bracelet d'identification                  | 50,00 €            |   |                    |
|  |                    | TF14 - Mise à disposition d'un véhicule funéraire (forfait 0-<br>50 km) avec chauffeur/brancardier pour transport avant<br>mise en bière Forfait 0-50 km<br>Majoration de 30% du tarif si transport la nuit (de 19h à 7h),<br>les dimanches et jours fériés (*)   | 284,33 €           |

| Prestations obligatoires  | Montant TTC (1) | Prestations non obligatoires  | Montant TTC (1) |
|---|-----------------|---|-----------------|
|   |                 | TF14 - Mise à disposition d'un brancardier supplémentaire (*)   | 115,00 €        |
| <b>Cercueil et accessoires</b>  |                 |   |                 |
|   |                 | COOP - fourniture et pose d'un capiton en textile de réemploi • à partir de textiles/oreiller fournis par la famille ou provenant de dons<br>• compris dans le forfait SOLIDAIRE                                | 42,00 €         |
| Cercueil Bessin Pin massif naturel, poncé et non traité.<br>Équipements en bois.<br><br>Accessoires :<br>- 4 Poignées bois non laquées<br>- 1 Cuvette étanche biodégradable avec absorbant<br>- 1 croix bois rainurée brute | 578,74 €        |   |                 |
| COOP - plaque d'identification cercueil   | 28,00 €         |   |                 |
| <b>Cérémonie funéraire</b>  |                 |   |                 |
|   |                 | Crématorium de Caen - Maitre.sse de cérémonie - Cérémonie réalisée par un des maîtres de cérémonie du Crématorium<br>- Le crématorium prend directement contact avec les familles afin de préparer la cérémonie | 191,00 €        |
|   |                 | COOP - Boîte à messages de sympathie  | 10,00 €         |
|   |                 | COOP - mise à disposition d'un corbillard avec chauffeuse pour convoi funéraire (0 - 50 km AR)  | 260,00 €        |
| <b>Crémation</b>  |                 |   |                 |
| Ouverture / fermeture d'une case de columbarium avec joint silicone (*)   | 180,00 €        |   |                 |
| Mise à disposition d'une accompagnante funéraire au crématorium - Compris dans le forfait COOPERATIF  | 0,00 €          |   |                 |
| Plaque d'identification urne gravée   | 37,44 €         |   |                 |
| Urne marinière ou fleurs de cerisier Céramique, fabrication française   | 250,00 €        |   |                 |
|   |                 | Mise à disposition d'une accompagnante funéraire au cimetière suite à une crémation - Compris dans le forfait COOPÉRATIF  | 0,00 €          |
| <b>Frais avancés pour le compte de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles</b>  |                 |   |                 |
|   |                 | Avis d'Obsèques Ouest France (estimation) (3)   | 180,00 €        |
| Crématorium de Caen - crémation adulte (3)  | 661,00 €        |   |                 |
| Pose de scellés par un OPJ - Vacation police Caen (3)   | 25,00 €         |   |                 |
|   |                 | CF Bécart Evrecy: Forfait 6 jours en cellule réfrigérée, entretien (3) Journée supplémentaire 29€   | 460,00 €        |
|   |                 | CF Bécart Evrecy: Mise à disposition du local technique pour toilette ou soins de conservation (3)  | 79,00 €         |
| Sous total des frais avancés pour le compte de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles  |                 |   | 1405,00 €       |
| Total toutes taxes comprises de l'ensemble des prestations obligatoires   | 1810,18 €       | Total toutes taxes comprises de l'ensemble des prestations non obligatoires   | 2836,33 €       |

(1) Les opérations réalisées sont soumises au taux normal de TVA de 20 %, sauf les opérations de transport de corps, avant et après mise en bière, et la fourniture de plants horticoles d'ornement, de plantes vivantes, de fleurs fraîches et de fleurs séchées, non transformés, auxquelles s'applique le taux intermédiaire de 10 %.

(2) La dispersion des cendres peut avoir lieu en pleine nature et peut être effectuée soit à titre gratuit par la famille elle-même, soit par un opérateur funéraire mandaté et rémunéré à cet effet.

(3) Frais non soumis à TVA.

Les prestations identifiées par le repère (\*) sont sous-traitées, conformément aux informations portées dans l'habilitation n°24-14-0167

**Nos coordonnées bancaires**

**IBAN : FR76 4255 9100 0008 0259 3186 381**

**BIC : CCOFRRPPXXX**

**Domiciliation : CREDIT COOPERATIF**

| Tx TVA       | Base HT          | TVA             | TTC              |
|--------------|------------------|-----------------|------------------|
| 20 %         | 2247,65 €        | 449,53 €        | 2697,18 €        |
| 10 %         | 494,85 €         | 49,48 €         | 544,33 €         |
| Sans TVA     | 1405,00 €        | 0,00 €          | 1405,00 €        |
| <b>TOTAL</b> | <b>4147,50 €</b> | <b>499,01 €</b> | <b>4646,51 €</b> |

Commentaires :

En application de l'article R. 2213-25 du CGCT, le corps est placé dans un cercueil muni d'une cuvette d'étanchéité respectant des caractéristiques de résistance, d'étanchéité et de biodégradabilité, lorsqu'il est destiné à l'inhumation, ou de combustibilité, lorsqu'il est destiné à la crémation, afin de protéger l'environnement et la santé. Par ailleurs, l'habillement du défunt, les garnitures et les accessoires posés à l'intérieur ou à l'extérieur des cercueils destinés à la crémation sont composés de matériaux combustibles et non susceptibles de provoquer une explosion.

En application de l'article R. 2213-26 du CGCT, le corps est placé dans un cercueil hermétique si la personne était atteinte au moment du décès de l'une des infections transmissibles mentionnées à l'article R. 2213-2-1 du même code, si le corps est déposé soit à résidence, soit dans un édifice culturel soit dans un caveau provisoire pour une durée excédant six jours, ou si le préfet l'a prescrit.

Le site service-public.fr comporte de nombreuses informations sur les démarches à accomplir après le décès d'un proche. Un guide pratique intitulé «Je perds un proche » est également à la disposition des familles sur le site <https://www.modernisation.gouv.fr>

– Conformément aux dispositions du CGCT:

«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» (article L. 2223-18-1-1)

«Aucune majoration ne peut être perçue à aucun titre et par aucun intermédiaire sur les concessions dans les cimetières, les taxes municipales et droits de toute nature» (article L. 2223-34);

– Les prestations proposées doivent être conformes aux dispositions de l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires (mise à disposition permanente d'une documentation générale; modalités d'étiquetage des cercueils proposées à la vente; obligation d'établissement d'un devis gratuit et, en cas d'acceptation de celui-ci, d'un bon de commande);

– En cas de dépassement des frais pour des prestations ou des produits rendus obligatoires et non prévus à la date de signature du bon de commande résultant de l'acceptation du présent devis, ou en cas de prestations ou produits demandés en complément de ceux figurant dans le présent devis à cette même date, un avenant à ce dernier doit être rédigé et paraphé, ou un nouveau devis doit être rédigé et soumis à l'acceptation de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, auquel cas un nouveau bon de commande devra être établi puis signé par cette dernière.

Je soussigné(e)

accepte le présent devis prévisionnel,

Le

à

Signature précédée de la mention « Lu et approuvé, bon pour acceptation ».

# Conditions générales de vente

Dernière mise à jour: 26 Janvier 2024

## Article 1 : Dispositions générales

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux relations commerciales entre la Coopérative Funéraire Normande, d'une part, et la personne ayant chargée de pourvoir aux obsèques d'autre part, pour les prestations et produits funéraires, ainsi que les produits et prestations de marbrerie.

Les relations entre la personne ayant qualité pour pourvoir et la Coopérative Funéraire Normande 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 R2223-2330 du Code Général des Collectivités Territoriales. A ce titre, la Coopérative Funéraire Normande s'engage à informer et conseiller la famille dans le plus strict respect de la réglementation en vigueur, ainsi que des règles de déontologie professionnelle de nature à préserver les intérêts moraux et financiers des familles endeuillées.

## Article 2: Personnes ayant qualité pour pourvoir aux funérailles

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

La fourniture des renseignements et documents légaux, l'établissement du devis à sa demande et à son nom pour les obsèques du défunt, l'acceptation du devis par la personne ayant qualité à pourvoir aux funérailles, puis la signature du devis, ainsi que du bon de commande confère la qualité de client au signataire, qui s'engage ainsi à en régler le montant.

## Article 3: Obligations de l'opérateur en matière d'information

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

**3.2- Un devis écrit, détaillé, daté et chiffré** est présenté et remis gratuitement à la personne ayant qualité à pourvoir aux funérailles. Il fait apparaître, pour chaque prestation ou fourniture, sa nature (obligatoire, facultative, tiers, ...) et son prix TTC.

**3.3- Le bon de commande** est établi lorsque le devis est accepté. Il reprend les éléments du devis.

Toute commande devra être faite par écrit et signée par le client ou la personne chargée de pourvoir aux obsèques.

Le bon de commande doit être conforme au devis à l'exception des prestations et fournitures assurées par les tiers, et des taxes et vacations dont les montants n'auraient pu être déterminés lors de l'établissement du devis. Auquel cas, l'opérateur devra provisionner lors de l'établissement du devis des sommes correspondant au maximum des coûts applicables. Ces rubriques seront régularisées, soit lors de l'établissement du bon de commande, soit lors de l'établissement de la facture.

Étant précisé que le montant à régler par la famille peut être soumis à modifications compte tenu d'aléas non connus par la Coopérative Funéraire Normande au moment de la signature du bon de commande.

La signature du bon de commande implique adhésion pleine et entière, sans réserve, aux conditions générales de vente. Toutes les commandes doivent faire l'objet d'un bon de commande signé de l'acheteur et accepté par la Coopérative Funéraire de Normandie. Par la signature du bon de commande, la personne signataire charge l'opérateur funéraire désigné d'exécuter ou de faire exécuter les fournitures et prestations définies.

Le bon de commande signé a donc un caractère ferme et définitif. Tout versement ainsi effectué par le client a expressément le caractère d'un acompte.

**3.4- Toute modification ou résiliation de commande** demandée par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant le début de la réalisation des prestations.

Si les motifs de modification ou de résiliation de la commande ne sont pas légitimement et légalement fondés, l'opérateur sera en droit de refuser la modification ou la résiliation. Dans cette hypothèse, les acomptes versés par les signataires resteront acquis par l'opérateur.

En cas de modification substantielle de la commande, l'opérateur est contraint juridiquement, soit d'établir un nouveau devis et un nouveau bon de commande, soit d'établir un devis et un bon de commande pour les prestations, fournitures ou produits nouveaux. Le devis, le bon de commande et la facture devant être dans la désignation des prestations, fournitures et produits en totale concordance.

Si à la suite d'un bon de commande, des achats, des travaux, des prestations ou des fournitures ont été engagés par l'opérateur avant l'annulation, l'acheteur sera redevable des frais réellement supportés par la Coopérative Funéraire Normande.

**3.5 – Les prix appliqués sont ceux en vigueur au jour du devis** et/ou de la commande et sont garantis pendant trente jours à compter de leur formulation.

Les prix sont établis nets et sans escompte, ni rabais et selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

## Article 4 : Exécution des prestations

Aucune exécution de quelque nature ne peut être exigée avant la signature de la commande. En cas de commande téléphonique, notamment en situation d'urgence ou pour raison d'éloignement, le document pourra être signé ultérieurement par le donneur d'ordre (personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles ou mandataire). Toute commande complémentaire, passée verbalement par exemple, avant ou le jour des obsèques, donnera lieu à l'établissement d'un document complémentaire et fera l'objet d'une facture distincte. Une facture réputée «acquittée» sera remise à la famille après règlement complet.

Il résulte de l'article L221-28 du code de la consommation que le « *droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'activité a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation* ».

### 4.1 – Exécution par la Coopérative Funéraire Normande

Horaires : les horaires sont donnés à titre indicatif au sens où il ne peut être tenu compte de contraintes extérieures à l'entreprise.

L'entreprise prendra toutes les dispositions pour que soient respectés au mieux les horaires fixés pour les différentes phases des obsèques. L'attention des familles est toutefois attirée sur le fait que les horaires sont donnés à titre indicatif dans la mesure où le respect de ces horaires prévus est lié à de nombreuses contraintes extérieures (conditions atmosphériques, conditions de circulation automobile, intervention des tiers participants aux convois, commissariat de police, grèves, etc...). En cas de retard significatif présumé, quelle qu'en soit la cause, la famille sera prévenue par tous moyens à notre disposition. Le convoi se compose d'au moins un véhicule agréé et son personnel. Les places assises dans les véhicules corbillards sont réservées au personnel nécessaire à l'exécution des convois.

Rapatriement des corps par avion vers l'étranger : l'entreprise n'est pas responsable des dysfonctionnements possibles liés au transit des cercueils à l'intérieur des zones de fret aérien, à destination de l'étranger ainsi que sur le territoire français (zones d'accès interdites ou non autorisées, grèves, détournement ou report des vols, fermeture des zones d'accès...). En effet, les rapatriements de cercueils par avion sont soumis à des contraintes sécuritaires administratives et réglementaires (Police de l'Air et des Frontières, Douanes, Consulats, Ambassades, ...), et réservés à des entreprises spécialement agréées ayant toutes les autorisations d'accès nécessaires aux différents sites d'embarquement et de zones de fret aérien.

Cercueils : ils sont garantis dans leur qualité de fabrication et de finition jusqu'au moment de leur inhumation ou crémation.

Mise en bière : la mise en bière donne lieu à facturation selon les conditions figurant au tarif général de la société. La société n'est pas responsable des bijoux ou tous objets qui ne seraient pas retirés préalablement à la mise en bière.

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

Les travaux de cimetière : la commande d'obsèques implique la réalisation de travaux à effectuer dans le cimetière en cas d'inhumation et portant, suivant accord du client, sur :

- Le creusement et le comblement de la tombe
- Le creusement et la fourniture d'un caveau
- La pose de la semelle du monument
- Le démontage et le remontage d'un monument
- L'ouverture et la fermeture d'un caveau
- Les éventuels exhumations et réductions de corps

En outre, le client aura la possibilité de commander, le cas échéant, une identification de la sépulture, notamment une gravure additionnelle ou des travaux de remise en état d'un monument abîmé.

Réception des travaux de cimetière : après complète exécution des travaux, il sera procédé à leur réception soit expresse par la signature d'un procès-verbal sans réserve visé par le client, soit tacite et sans réserve dès lors que les circonstances permettent de caractériser l'acceptation non équivoque du client et ce notamment par :

- Le paiement intégral des prestations
- La prise de possession de l'ouvrage

La date de réception expresse ou tacite constitue le point de départ des garanties légales, notamment de parfait achèvement, biennale ou décennale. Aucune garantie ne sera accordée en cas de vice apparent lors de la réception.

#### **4.2 – L'exécution par des tiers**

L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers soit obligatoire (administrations diverses, personnel communal pour les opérations d'inhumation ou de crémation), soit facultative (organisation d'une cérémonie religieuse, ouverture et fermeture de caveaux par un marbrier funéraire, interventions de musiciens, etc...).

Les frais afférents à ces interventions de tiers (dont le nom doit être mentionné) sont répercutés pour leur montant net facturé dans la rubrique débours ou frais avancés, pour le compte de la personne ayant qualité à pourvoir et en son nom à ces tiers.

Il peut y avoir un choix à opérer entre divers prestataires de services. La famille peut, à sa convenance, mandater la société pour faire ce choix, ou désigner elle-même le tiers dont elle souhaite l'intervention. Sauf pour les tiers intervenants à titre obligatoire ou sur mandat exprès de la famille, la société se réserve le choix des moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations et fournitures qui lui sont commandées.

Lorsque le montant devant être facturé par un tiers ne peut être exactement déterminé, un montant prévisionnel pourra être prévu sur le devis/commande en accord avec le client. Ce montant sera ajusté en plus ou en moins lors de la facturation définitive.

#### **4.3 – Contrats obsèques**

Le devis peut, parfois même à l'insu de l'entreprise, être utilisé par des compagnies d'assurance ou organismes similaires, comme support de contrats de prévoyance funéraire ou d'assistance d'obsèques. L'entreprise précise que, si un tel devis est présenté pour l'exécution plus

de trois mois après la date à laquelle il a été établi, les tarifs pratiqués seront ceux de son tarif général à la date de l'exécution pour les produits ou des prestations analogues ou équivalentes à ceux figurant sur le devis.

## Article 5 : Garanties et responsabilités

Les fournitures et prestations funéraires sont mises en œuvre conformément aux dispositions établies conjointement par la personne qui pourvoit aux obsèques, l'opérateur mandaté ainsi que les différents intervenants et tiers. Chacun concourt pour sa part et sous entière responsabilité au bon déroulement des prestations obsèques.

La coopérative mandatée par la personne qui pourvoit aux obsèques du défunt ne saurait être tenue pour responsable des retards, des erreurs ou fautes techniques, commis ou générés dans l'exécution de leurs tâches par les tiers intervenant dans les obsèques (à titre obligatoire ou sur choix exprès de la famille) sauf pour le requérant à apporter la preuve que lesdits retards, erreurs ou fautes techniques seraient en toute ou partie imputables à l'opérateur.

La Coopérative Funéraire Normande ne peut garantir les cercueils après leur inhumation provisoire ou définitive contre les altérations résultant du poids des remblais et de l'humidité ou de l'état particulier du sol. En tout état de cause, l'entreprise n'engage pas sa responsabilité en cas de dégradation normale et progressive du cercueil. Toute dégradation anormale des cercueils sera prise en charge par le fabricant du cercueil.

## Article 6 : Cookies

Pour un fonctionnement optimisé, la Coopérative Funéraire Normande développe un site internet qui utilise des traceurs analytiques dont la finalité est la mesure de l'audience du site pour répondre à différents besoins (mesure de performances, détection de problèmes de navigation, optimisation des performances techniques ou de l'ergonomie, estimation de la puissance des serveurs nécessaires, analyse des contenus consultés). Ces traceurs sont nécessaires au fonctionnement et aux opérations courantes d'un site web.

Pour plus d'information, vous pouvez consulter la Politique de gestion des données de la Coopérative Funéraire Normande accessible à l'adresse suivante : [Politique de confidentialité de la Coopérative Funéraire Normande](#)

## Article 7 : Conditions de paiement

Les frais d'obsèques sont payables à la réception de la facture avec paiement à la signature de la commande d'un acompte de 30 % du montant TTC.

Si le montant des frais avancés (tiers) est supérieur à 30% alors l'acompte correspondra à la totalité des frais avancés (débours) et est alors perçu à titre d'acompte lors de la commande et le solde à réception de la facture.

En cas de prise en charge par un organisme mutualiste ou d'assistance, la Coopérative Funéraire Normande 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 du défunt, dans les limites admises par les règlements en vigueur et sous réserve des renseignements fournis par la famille.

Le règlement des frais d'obsèques par prélèvement sur l'actif successoral n'est possible qu'à la condition que la succession dispose des liquidités suffisantes au recouvrement de la facture.

Les sommes non réglées dans le mois suivant l'exécution du service seront majorées d'une indemnité forfaitaire de 15 % hors T.V.A. de la somme impayée et portent intérêts au taux de 1,5 % mensuel hors taxes et T.V.A., les intérêts portant eux-mêmes intérêts le mois suivant.

En cas de non-paiement, les frais de recouvrement resteront à la charge du signataire par application des articles 1226 et suivants du Code Civil.

## Article 8 : Règlement des litiges

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le professionnel à une réclamation, le client-consommateur peut, dans les conditions prévues aux articles L612-1 et suivants du Code de la Consommation, saisir, par voie postale ou par courriel, le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires :

– en écrivant à l'adresse suivante :

Le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires

14, Rue des Fossés Saint-Marcel – 75005 PARIS

ou

– en consultant le site internet du Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires et en utilisant le formulaire en ligne prévu à cet effet : <https://mediateurconso-servicesfuneraires.fr>

**Devis D-25-388 du 3 juin 2025**

Conseiller : Estelle Cosnier

**Forfait COOPERATIF - Inhumation avec  
recueil laïque - CM**

Inhumation avec recueil laïque

Chambre mortuaire

Il est recommandé aux familles de consulter l'association pour la gestion des informations sur le risque en assurance (AGIRA) pour vérifier l'existence ou non d'une assurance obsèques souscrite par le défunt avant son décès (<https://www.agira-vie.fr/obsèques>).

En cas d'acceptation, le présent devis doit mener à la signature d'un bon de commande permettant la réalisation des obsèques dans les délais réglementaires prévus aux articles R. 2213-33 et R. 2213-35 du code général des collectivités territoriales (CGCT).

En application de l'article R. 2223-29 du CGCT, en fonction des circonstances, des modalités de transport et des causes de décès, les soins de conservation, la housse mortuaire et le cercueil hermétique muni d'un filtre épurateur peuvent devenir obligatoires. D'autres prestations, bien que non obligatoires, peuvent être rendues nécessaires selon les circonstances du décès et les choix opérés par les familles.

| Prestations obligatoires  | Montant<br>TTC (1) | Prestations non obligatoires  | Montant<br>TTC (1) |
|---|--------------------|---|--------------------|
| <b>Préparation / organisation des obsèques</b>  |                    |   |                    |
|   |                    | Forfait COOPERTIF - Inhumation avec recueil laïque  | 1000,00 €          |
| <b>Cercueil et accessoires</b>  |                    |   |                    |
|   |                    | COOP - fourniture et pose d'un capiton en textile de réemploi • à partir de textiles/oreiller fournis par la famille ou provenant de dons<br>• compris dans le forfait SOLIDAIRE      | 42,00 €            |
| Cercueil remanufacturé Le Conquérant - inhumation   | 599,57 €           |   |                    |
| COOP - plaque d'identification cercueil   | 28,00 €            |   |                    |
| <b>Mise en bière et fermeture du cercueil</b>   |                    |   |                    |
| Pose de scellés par la pompes funèbres • En cas de changement de communes entre le lieu de mise en bière et le lieu d'inhumation<br>• Compris dans les forfaits SOLIDAIRE et COOPERATIF | 0,00 €             |   |                    |
|   |                    | COOP - Mise à disposition de personnel (2 personnes) pour la mise en bière et la fermeture de cercueil - Compris dans les forfaits SOLIDAIRE et COOPÉRATIF dans la limite de 50km A/R | 0,00 €             |
| <b>Cérémonie funéraire</b>  |                    |   |                    |
|   |                    | COOP - Mise à disposition d'une accompagnante funéraire pour une cérémonie - Compris dans le forfait COOPÉRATIF   | 0,00 €             |
| <b>Inhumation</b>   |                    |   |                    |
| COOP - Mise à disposition d'une accompagnante funéraire au cimetière  | 0,00 €             |   |                    |

| Prestations obligatoires  | Montant TTC (1) | Prestations non obligatoires   | Montant TTC (1) |
|---|-----------------|--|-----------------|
| Creusement et comblement fosse 1 place • Majoration de 40% pour travaux à la main.<br>• Supplément déplacement de 120 €TTC en cas de travail le samedi<br>• Supplément déplacement de 120 €TTC hors agglomération Caennaise (*) | 720,00 €        |  |                 |
|   |                 | Signe de remarque 1m ou 1,5m en sapin avec plaque d'identification gravée  | 75,91 €         |
|   |                 | TF14 - Mise à disposition d'une équipe de 4 porteurs (*)   | 575,00 €        |
| <b>Frais avancés pour le compte de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles</b>  |                 |  |                 |
|   |                 | CHU de Caen - chambre mortuaire (3) • Gratuité les 3 premiers jours puis 69 €/jour supplémentaire.<br>• Les jours supplémentaires facturés seront à régler directement auprès du Trésor Public après réception de la facture émise par le CHU. | 0,00 €          |
|   |                 | CHU de Caen - toilette mortuaire (3) • Toilette et habillage effectués par le personnel de la chambre mortuaire<br>• Maquillage et coiffure sur demande  | 0,00 €          |
|   |                 | CHU de Caen - Mise à disposition de la salle des Adieux pour une cérémonie (3)   | 0,00 €          |
| Sous total des frais avancés pour le compte de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles  |                 |  | 0,00 €          |
| Total toutes taxes comprises de l'ensemble des prestations obligatoires   | 1347,57 €       | Total toutes taxes comprises de l'ensemble des prestations non obligatoires  | 1692,91 €       |

(1) Les opérations réalisées sont soumises au taux normal de TVA de 20 %, sauf les opérations de transport de corps, avant et après mise en bière, et la fourniture de plants horticoles d'ornement, de plantes vivantes, de fleurs fraîches et de fleurs séchées, non transformés, auxquelles s'applique le taux intermédiaire de 10 %.

(2) La dispersion des cendres peut avoir lieu en pleine nature et peut être effectuée soit à titre gratuit par la famille elle-même, soit par un opérateur funéraire mandaté et rémunéré à cet effet.

(3) Frais non soumis à TVA.

Les prestations identifiées par le repère (\*) sont sous-traitées, conformément aux informations portées dans l'habilitation n°24-14-0167

**Nos coordonnées bancaires**

**IBAN : FR76 4255 9100 0008 0259 3186 381**

**BIC : CCOPFRPPXXX**

**Domiciliation : CREDIT COOPERATIF**

| Tx TVA       | Base HT          | TVA             | TTC              |
|--------------|------------------|-----------------|------------------|
| 20 %         | 2533,73 €        | 506,75 €        | 3040,48 €        |
| Sans TVA     | 0,00 €           | 0,00 €          | 0,00 €           |
| <b>TOTAL</b> | <b>2533,73 €</b> | <b>506,75 €</b> | <b>3040,48 €</b> |

**Commentaires :**

En application de l'article R. 2213-25 du CGCT, le corps est placé dans un cercueil muni d'une cuvette d'étanchéité respectant des caractéristiques de résistance, d'étanchéité et de biodégradabilité, lorsqu'il est destiné à l'inhumation, ou de combustibilité, lorsqu'il est destiné à la crémation, afin de protéger l'environnement et la santé. Par ailleurs, l'habillement du défunt, les garnitures et les accessoires posés à l'intérieur ou à l'extérieur des cercueils destinés à la crémation sont composés de matériaux combustibles et non susceptibles de provoquer une explosion.

En application de l'article R. 2213-26 du CGCT, le corps est placé dans un cercueil hermétique si la personne était atteinte au moment du décès de l'une des infections transmissibles mentionnées à l'article R. 2213-2-1 du même code, si le corps est déposé soit à résidence, soit dans un édifice culturel soit dans un caveau provisoire pour une durée excédant six jours, ou si le préfet l'a prescrit.

Le site service-public.fr comporte de nombreuses informations sur les démarches à accomplir après le décès d'un proche. Un guide pratique intitulé «Je perds un proche » est également à la disposition des familles sur le site <https://www.modernisation.gouv.fr>

– Conformément aux dispositions du CGCT:

«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» (article L. 2223-18-1-1)

«Aucune majoration ne peut être perçue à aucun titre et par aucun intermédiaire sur les concessions dans les cimetières, les taxes municipales et droits de toute nature» (article L. 2223-34);

– Les prestations proposées doivent être conformes aux dispositions de l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires (mise à disposition permanente d'une documentation générale; modalités d'étiquetage des cercueils proposées à la vente; obligation d'établissement d'un devis gratuit et, en cas d'acceptation de celui-ci, d'un bon de commande);

– En cas de dépassement des frais pour des prestations ou des produits rendus obligatoires et non prévus à la date de signature du bon de commande résultant de l'acceptation du présent devis, ou en cas de prestations ou produits demandés en complément de ceux figurant dans le présent devis à cette même date, un avenant à ce dernier doit être rédigé et paraphé, ou un nouveau devis doit être rédigé et soumis à l'acceptation de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, auquel cas un nouveau bon de commande devra être établi puis signé par cette dernière.

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_ accepte le présent devis prévisionnel,

Le \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_

Signature précédée de la mention « Lu et approuvé, bon pour acceptation ».

# Conditions générales de vente

Dernière mise à jour: 26 Janvier 2024

## Article 1 : Dispositions générales

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux relations commerciales entre la Coopérative Funéraire Normande, d'une part, et la personne ayant chargé de pourvoir aux obsèques d'autre part, pour les prestations et produits funéraires, ainsi que les produits et prestations de marbrerie.

Les relations entre la personne ayant qualité pour pourvoir et la Coopérative Funéraire Normande 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 R2223-2330 du Code Général des Collectivités Territoriales. A ce titre, la Coopérative Funéraire Normande s'engage à informer et conseiller la famille dans le plus strict respect de la réglementation en vigueur, ainsi que des règles de déontologie professionnelle de nature à préserver les intérêts moraux et financiers des familles endeuillées.

## Article 2: Personnes ayant qualité pour pourvoir aux funérailles

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

La fourniture des renseignements et documents légaux, l'établissement du devis à sa demande et à son nom pour les obsèques du défunt, l'acceptation du devis par la personne ayant qualité à pourvoir aux funérailles, puis la signature du devis, ainsi que du bon de commande confère la qualité de client au signataire, qui s'engage ainsi à en régler le montant.

## Article 3: Obligations de l'opérateur en matière d'information

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

**3.2- Un devis écrit, détaillé, daté et chiffré** est présenté et remis gratuitement à la personne ayant qualité à pourvoir aux funérailles. Il fait apparaître, pour chaque prestation ou fourniture, sa nature (obligatoire, facultative, tiers, ...) et son prix TTC.

**3.3- Le bon de commande** est établi lorsque le devis est accepté. Il reprend les éléments du devis.

Toute commande devra être faite par écrit et signée par le client ou la personne chargée de pourvoir aux obsèques.

Le bon de commande doit être conforme au devis à l'exception des prestations et fournitures assurées par les tiers, et des taxes et vacations dont les montants n'auraient pu être déterminés lors de l'établissement du devis. Auquel cas, l'opérateur devra provisionner lors de l'établissement du devis des sommes correspondant au maximum des coûts applicables. Ces rubriques seront régularisées, soit lors de l'établissement du bon de commande, soit lors de l'établissement de la facture.

Étant précisé que le montant à régler par la famille peut être soumis à modifications compte tenu d'aléas non connus par la Coopérative Funéraire Normande au moment de la signature du bon de commande.

La signature du bon de commande implique adhésion pleine et entière, sans réserve, aux conditions générales de vente. Toutes les commandes doivent faire l'objet d'un bon de commande signé de l'acheteur et accepté par la Coopérative Funéraire de Normandie. Par la signature du bon de commande, la personne signataire charge l'opérateur funéraire désigné d'exécuter ou de faire exécuter les fournitures et prestations définies.

Le bon de commande signé a donc un caractère ferme et définitif. Tout versement ainsi effectué par le client a expressément le caractère d'un acompte.

**3.4- Toute modification ou résiliation de commande** demandée par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant le début de la réalisation des prestations.

Si les motifs de modification ou de résiliation de la commande ne sont pas légitimement et légalement fondés, l'opérateur sera en droit de refuser la modification ou la résiliation. Dans cette hypothèse, les acomptes versés par les signataires resteront acquis par l'opérateur.

En cas de modification substantielle de la commande, l'opérateur est contraint juridiquement, soit d'établir un nouveau devis et un nouveau bon de commande, soit d'établir un devis et un bon de commande pour les prestations, fournitures ou produits nouveaux. Le devis, le bon de commande et la facture devant être dans la désignation des prestations, fournitures et produits en totale concordance.

Si à la suite d'un bon de commande, des achats, des travaux, des prestations ou des fournitures ont été engagés par l'opérateur avant l'annulation, l'acheteur sera redevable des frais réellement supportés par la Coopérative Funéraire Normande.

**3.5 – Les prix appliqués sont ceux en vigueur au jour du devis** et/ou de la commande et sont garantis pendant trente jours à compter de leur formulation.

Les prix sont établis nets et sans escompte, ni rabais et selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

## Article 4 : Exécution des prestations

Aucune exécution de quelque nature ne peut être exigée avant la signature de la commande. En cas de commande téléphonique, notamment en situation d'urgence ou pour raison d'éloignement, le document pourra être signé ultérieurement par le donneur d'ordre (personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles ou mandataire). Toute commande complémentaire, passée verbalement par exemple, avant ou le jour des obsèques, donnera lieu à l'établissement d'un document complémentaire et fera l'objet d'une facture distincte. Une facture réputée «acquittée» sera remise à la famille après règlement complet.

Il résulte de l'article L221-28 du code de la consommation que le « *droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'activité a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation* ».

### 4.1 – Exécution par la Coopérative Funéraire Normande

Horaires : les horaires sont donnés à titre indicatif au sens où il ne peut être tenu compte de contraintes extérieures à l'entreprise.

L'entreprise prendra toutes les dispositions pour que soient respectés au mieux les horaires fixés pour les différentes phases des obsèques. L'attention des familles est toutefois attirée sur le fait que les horaires sont donnés à titre indicatif dans la mesure où le respect de ces horaires prévus est lié à de nombreuses contraintes extérieures (conditions atmosphériques, conditions de circulation automobile, intervention des tiers participants aux convois, commissariat de police, grèves, etc...). En cas de retard significatif présumé, quelle qu'en soit la cause, la famille sera prévenue par tous moyens à notre disposition. Le convoi se compose d'au moins un véhicule agréé et son personnel. Les places assises dans les véhicules corbillards sont réservées au personnel nécessaire à l'exécution des convois.

Rapatriement des corps par avion vers l'étranger : l'entreprise n'est pas responsable des dysfonctionnements possibles liés au transit des cercueils à l'intérieur des zones de fret aérien, à destination de l'étranger ainsi que sur le territoire français (zones d'accès interdites ou non autorisées, grèves, détournement ou report des vols, fermeture des zones d'accès...). En effet, les rapatriements de cercueils par avion sont soumis à des contraintes sécuritaires administratives et réglementaires (Police de l'Air et des Frontières, Douanes, Consulats, Ambassades, ...), et réservés à des entreprises spécialement agréées ayant toutes les autorisations d'accès nécessaires aux différents sites d'embarquement et de zones de fret aérien.

Cercueils : ils sont garantis dans leur qualité de fabrication et de finition jusqu'au moment de leur inhumation ou crémation.

Mise en bière : la mise en bière donne lieu à facturation selon les conditions figurant au tarif général de la société. La société n'est pas responsable des bijoux ou tous objets qui ne seraient pas retirés préalablement à la mise en bière.

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

Les travaux de cimetière : la commande d'obsèques implique la réalisation de travaux à effectuer dans le cimetière en cas d'inhumation et portant, suivant accord du client, sur :

- Le creusement et le comblement de la tombe
- Le creusement et la fourniture d'un caveau
- La pose de la semelle du monument
- Le démontage et le remontage d'un monument
- L'ouverture et la fermeture d'un caveau
- Les éventuels exhumations et réductions de corps

En outre, le client aura la possibilité de commander, le cas échéant, une identification de la sépulture, notamment une gravure additionnelle ou des travaux de remise en état d'un monument abîmé.

Réception des travaux de cimetière : après complète exécution des travaux, il sera procédé à leur réception soit expresse par la signature d'un procès-verbal sans réserve visé par le client, soit tacite et sans réserve dès lors que les circonstances permettent de caractériser l'acceptation non équivoque du client et ce notamment par :

- Le paiement intégral des prestations
- La prise de possession de l'ouvrage

La date de réception expresse ou tacite constitue le point de départ des garanties légales, notamment de parfait achèvement, biennale ou décennale. Aucune garantie ne sera accordée en cas de vice apparent lors de la réception.

#### **4.2 – L'exécution par des tiers**

L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers soit obligatoire (administrations diverses, personnel communal pour les opérations d'inhumation ou de crémation), soit facultative (organisation d'une cérémonie religieuse, ouverture et fermeture de caveaux par un marbrier funéraire, interventions de musiciens, etc...).

Les frais afférents à ces interventions de tiers (dont le nom doit être mentionné) sont répercutés pour leur montant net facturé dans la rubrique débours ou frais avancés, pour le compte de la personne ayant qualité à pourvoir et en son nom à ces tiers.

Il peut y avoir un choix à opérer entre divers prestataires de services. La famille peut, à sa convenance, mandater la société pour faire ce choix, ou désigner elle-même le tiers dont elle souhaite l'intervention. Sauf pour les tiers intervenants à titre obligatoire ou sur mandat exprès de la famille, la société se réserve le choix des moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations et fournitures qui lui sont commandées.

Lorsque le montant devant être facturé par un tiers ne peut être exactement déterminé, un montant prévisionnel pourra être prévu sur le devis/commande en accord avec le client. Ce montant sera ajusté en plus ou en moins lors de la facturation définitive.

#### **4.3 – Contrats obsèques**

Le devis peut, parfois même à l'insu de l'entreprise, être utilisé par des compagnies d'assurance ou organismes similaires, comme support de contrats de prévoyance funéraire ou d'assistance d'obsèques. L'entreprise précise que, si un tel devis est présenté pour l'exécution plus

de trois mois après la date à laquelle il a été établi, les tarifs pratiqués seront ceux de son tarif général à la date de l'exécution pour les produits ou des prestations analogues ou équivalentes à ceux figurant sur le devis.

## Article 5 : Garanties et responsabilités

Les fournitures et prestations funéraires sont mises en œuvre conformément aux dispositions établies conjointement par la personne qui pourvoit aux obsèques, l'opérateur mandaté ainsi que les différents intervenants et tiers. Chacun concourt pour sa part et sous entière responsabilité au bon déroulement des prestations obsèques.

La coopérative mandatée par la personne qui pourvoit aux obsèques du défunt ne saurait être tenue pour responsable des retards, des erreurs ou fautes techniques, commis ou générés dans l'exécution de leurs tâches par les tiers intervenant dans les obsèques (à titre obligatoire ou sur choix exprès de la famille) sauf pour le requérant à apporter la preuve que lesdits retards, erreurs ou fautes techniques seraient en toute ou partie imputables à l'opérateur.

La Coopérative Funéraire Normande ne peut garantir les cercueils après leur inhumation provisoire ou définitive contre les altérations résultant du poids des remblais et de l'humidité ou de l'état particulier du sol. En tout état de cause, l'entreprise n'engage pas sa responsabilité en cas de dégradation normale et progressive du cercueil. Toute dégradation anormale des cercueils sera prise en charge par le fabricant du cercueil.

## Article 6 : Cookies

Pour un fonctionnement optimisé, la Coopérative Funéraire Normande développe un site internet qui utilise des traceurs analytiques dont la finalité est la mesure de l'audience du site pour répondre à différents besoins (mesure de performances, détection de problèmes de navigation, optimisation des performances techniques ou de l'ergonomie, estimation de la puissance des serveurs nécessaires, analyse des contenus consultés). Ces traceurs sont nécessaires au fonctionnement et aux opérations courantes d'un site web.

Pour plus d'information, vous pouvez consulter la Politique de gestion des données de la Coopérative Funéraire Normande accessible à l'adresse suivante : [Politique de confidentialité de la Coopérative Funéraire Normande](#)

## Article 7 : Conditions de paiement

Les frais d'obsèques sont payables à la réception de la facture avec paiement à la signature de la commande d'un acompte de 30 % du montant TTC.

Si le montant des frais avancés (tiers) est supérieur à 30% alors l'acompte correspondra à la totalité des frais avancés (débours) et est alors perçu à titre d'acompte lors de la commande et le solde à réception de la facture.

En cas de prise en charge par un organisme mutualiste ou d'assistance, la Coopérative Funéraire Normande 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 du défunt, dans les limites admises par les règlements en vigueur et sous réserve des renseignements fournis par la famille.

Le règlement des frais d'obsèques par prélèvement sur l'actif successoral n'est possible qu'à la condition que la succession dispose des liquidités suffisantes au recouvrement de la facture.

Les sommes non réglées dans le mois suivant l'exécution du service seront majorées d'une indemnité forfaitaire de 15 % hors T.V.A. de la somme impayée et portent intérêts au taux de 1,5 % mensuel hors taxes et T.V.A., les intérêts portant eux-mêmes intérêts le mois suivant.

En cas de non-paiement, les frais de recouvrement resteront à la charge du signataire par application des articles 1226 et suivants du Code Civil.

## Article 8 : Règlement des litiges

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le professionnel à une réclamation, le client-consommateur peut, dans les conditions prévues aux articles L612-1 et suivants du Code de la Consommation, saisir, par voie postale ou par courriel, le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires :

– en écrivant à l'adresse suivante :

Le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires

14, Rue des Fossés Saint-Marcel – 75005 PARIS

ou

– en consultant le site internet du Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires et en utilisant le formulaire en ligne prévu à cet effet : <https://mediateurconso-servicesfuneraires.fr>

**Devis D-25-383 du 3 juin 2025**

Conseiller : Estelle Cosnier

**Forfait COOPÉRATIF - inhumation avec  
recueil religieux- CF**

Inhumation avec recueil religieux

Chambre funéraire

Il est recommandé aux familles de consulter l'association pour la gestion des informations sur le risque en assurance (AGIRA) pour vérifier l'existence ou non d'une assurance obsèques souscrite par le défunt avant son décès (<https://www.agira-vie.fr/obsèques>).

En cas d'acceptation, le présent devis doit mener à la signature d'un bon de commande permettant la réalisation des obsèques dans les délais réglementaires prévus aux articles R. 2213-33 et R. 2213-35 du code général des collectivités territoriales (CGCT).

En application de l'article R. 2223-29 du CGCT, en fonction des circonstances, des modalités de transport et des causes de décès, les soins de conservation, la housse mortuaire et le cercueil hermétique muni d'un filtre épurateur peuvent devenir obligatoires. D'autres prestations, bien que non obligatoires, peuvent être rendues nécessaires selon les circonstances du décès et les choix opérés par les familles.

| Prestations obligatoires                                       | Montant<br>TTC (1) | Prestations non obligatoires  | Montant<br>TTC (1) |
|--|--------------------|---|--------------------|
| <b>Préparation / organisation des obsèques</b>                 |                    |   |                    |
|  |                    | Forfait COOPÉRATIF - Inhumation avec recueil.<br>• Comprenant les prestations courantes suivantes :<br>Informations préalables à l'établissement du devis -<br>Accompagnement tout au long des obsèques - Réalisation<br>des démarches administratives et frais généraux -<br>Coordination des partenaires pour l'organisation des<br>funérailles - Mise en bière et fermeture du cercueil -<br>Cérémonie civile personnalisée avec maîtresse de cérémonie<br>au cimetière, à domicile ou autres lieux (hors lieux de culte)<br>- Véhicule utilitaire supplémentaire (forfait 0-50km AR)<br>• Comprenant les prestations optionnelles suivantes : -<br>Déplacement à domicile si besoin (forfait 0-50km AR) -<br>Accompagnement administratif post-obsèques<br>(Tranquilité.fr - Formule complète Harmonie) | 1200,00 €          |
|  |                    | Sandra Lamotte - Soins d'hygiène, de présentation et de<br>conservation (Cas spéciaux et entre 19h et 8h ainsi que les<br>dimanches et jours fériés + 50%) (*)  | 378,00 €           |
| <b>Transport du défunt avant mise en bière (sans cercueil)</b> |                    |   |                    |
|  |                    | TF14 - Mise à disposition d'un véhicule funéraire (forfait 0-<br>50 km) avec chauffeur/brancardier pour transport avant<br>mise en bière Forfait 0-50 km<br>Majoration de 30% du tarif si transport la nuit (de 19h à 7h),<br>les dimanches et jours fériés (*)   | 284,33 €           |
| Housse mortuaire et bracelet d'identification                  | 50,00 €            |   |                    |
|  |                    | TF14 - Mise à disposition d'un brancardier supplémentaire<br>(*)  | 115,00 €           |
| <b>Cercueil et accessoires</b>                                 |                    |   |                    |

| Prestations obligatoires  | Montant TTC (1) | Prestations non obligatoires  | Montant TTC (1) |
|---|-----------------|---|-----------------|
|   |                 | Capiton Ante Coton, garnissage par ouate de faible densité avec galon de finition sur la couverture et l'oreiller.  | 80,02 €         |
| Cercueil Plaine de Caen : forme parisienne, chêne finition satinée - 4 poignées nickelées - bac bio - cache vis nickelés  | 742,08 €        |   |                 |
| Plaque d'identification du cercueil gravée - Cadre Noir / Or brillant . Plastique 18x12cm   | 47,88 €         |   |                 |
| <b>Mise en bière et fermeture du cercueil</b>   |                 |   |                 |
|   |                 | COOP - Mise à disposition de personnel (2 personnes) pour la mise en bière et la fermeture de cercueil - Compris dans les forfaits SOLIDAIRE et COOPÉRATIF dans la limite de 50km A/R | 0,00 €          |
| Pose de scellés par la pompes funèbres • En cas de changement de communes entre le lieu de mise en bière et le lieu d'inhumation<br>• Compris dans les forfaits SOLIDAIRE et COOPERATIF | 0,00 €          |   |                 |
| <b>Cérémonie funéraire</b>  |                 |   |                 |
|   |                 | COOP - Registre de sympathie  | 15,00 €         |
|   |                 | TF14 - mise à disposition d'une équipe de 4 porteurs  | 575,00 €        |
|   |                 | COOP - Mise à disposition d'une accompagnante funéraire pour une cérémonie - Compris dans le forfait COOPÉRATIF   | 0,00 €          |
|   |                 | COOP - mise à disposition d'un corbillard avec chauffeuse pour convoi funéraire (0 - 50 km AR)  | 260,00 €        |
| <b>Travaux de cimetière</b>   |                 |   |                 |
|   |                 | Gravure : lettre classique 3cm  | 204,12 €        |
|   |                 | Gravure : lettre classique 5cm  | 28,52 €         |
| <b>Inhumation</b>   |                 |   |                 |
| Ouverture / fermeture de caveau avec monument (*)   | 990,00 €        |   |                 |
| COOP - Mise à disposition d'une accompagnante funéraire au cimetière  | 0,00 €          |   |                 |
|   |                 | TF14 - Mise à disposition d'une équipe de 4 porteurs suite à une cérémonie (*)  | 0,00 €          |
| <b>Frais avancés pour le compte de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles</b>  |                 |   |                 |
|   |                 | Avis d'Obsèques Ouest France (estimation)   | 180,00 €        |
|   |                 | CF de l'Odon : Frais d'admission + Forfait 6 jours avec présentation en salon privé (3)   | 730,00 €        |
|   |                 | CF de l'Odon: Mise à disposition du laboratoire pour soins ou toilette (3)  | 120,00 €        |
|   |                 | Cérémonie religieuse Catholique (3)   | 250,00 €        |
| Sous total des frais avancés pour le compte de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles  |                 |   | 1280,00 €       |
| Total toutes taxes comprises de l'ensemble des prestations obligatoires   | 1829,96 €       | Total toutes taxes comprises de l'ensemble des prestations non obligatoires   | 4419,99 €       |

(1) Les opérations réalisées sont soumises au taux normal de TVA de 20 %, sauf les opérations de transport de corps, avant et après mise en bière, et la fourniture de plants horticoles d'ornement, de plantes vivantes, de fleurs fraîches et de fleurs séchées, non transformés, auxquelles s'applique le taux intermédiaire de 10 %.

(2) La dispersion des cendres peut avoir lieu en pleine nature et peut être effectuée soit à titre gratuit par la famille elle-même, soit par un opérateur funéraire mandaté et rémunéré à cet effet.

(3) Frais non soumis à TVA.

Les prestations identifiées par le repère (\*) sont sous-traitées, conformément aux informations portées dans l'habilitation n°24-14-0167

**Nos coordonnées bancaires**

**IBAN : FR76 4255 9100 0008 0259 3186 381**

**BIC : CCOFRRPPXXX**

**Domiciliation : CREDIT COOPERATIF**

| Tx TVA       | Base HT          | TVA             | TTC              |
|--------------|------------------|-----------------|------------------|
| 20 %         | 3838,02 €        | 767,60 €        | 4605,62 €        |
| 10 %         | 494,85 €         | 49,48 €         | 544,33 €         |
| Sans TVA     | 1100,00 €        | 0,00 €          | 1100,00 €        |
| <b>TOTAL</b> | <b>5432,87 €</b> | <b>817,08 €</b> | <b>6249,95 €</b> |

Commentaires :

En application de l'article R. 2213-25 du CGCT, le corps est placé dans un cercueil muni d'une cuvette d'étanchéité respectant des caractéristiques de résistance, d'étanchéité et de biodégradabilité, lorsqu'il est destiné à l'inhumation, ou de combustibilité, lorsqu'il est destiné à la crémation, afin de protéger l'environnement et la santé. Par ailleurs, l'habillement du défunt, les garnitures et les accessoires posés à l'intérieur ou à l'extérieur des cercueils destinés à la crémation sont composés de matériaux combustibles et non susceptibles de provoquer une explosion.

En application de l'article R. 2213-26 du CGCT, le corps est placé dans un cercueil hermétique si la personne était atteinte au moment du décès de l'une des infections transmissibles mentionnées à l'article R. 2213-2-1 du même code, si le corps est déposé soit à résidence, soit dans un édifice culturel soit dans un caveau provisoire pour une durée excédant six jours, ou si le préfet l'a prescrit.

Le site service-public.fr comporte de nombreuses informations sur les démarches à accomplir après le décès d'un proche. Un guide pratique intitulé «Je perds un proche» est également à la disposition des familles sur le site <https://www.modernisation.gouv.fr>

– Conformément aux dispositions du CGCT:

«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» (article L. 2223-18-1-1)

«Aucune majoration ne peut être perçue à aucun titre et par aucun intermédiaire sur les concessions dans les cimetières, les taxes municipales et droits de toute nature» (article L. 2223-34);

– Les prestations proposées doivent être conformes aux dispositions de l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires (mise à disposition permanente d'une documentation générale; modalités d'étiquetage des cercueils proposées à la vente; obligation d'établissement d'un devis gratuit et, en cas d'acceptation de celui-ci, d'un bon de commande);

– En cas de dépassement des frais pour des prestations ou des produits rendus obligatoires et non prévus à la date de signature du bon de commande résultant de l'acceptation du présent devis, ou en cas de prestations ou produits demandés en complément de ceux figurant dans le présent devis à cette même date, un avenant à ce dernier doit être rédigé et paraphé, ou un nouveau devis doit être rédigé et soumis à l'acceptation de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, auquel cas un nouveau bon de commande devra être établi puis signé par cette dernière.

Je soussigné(e)

accepte le présent devis prévisionnel,

Le

à

Signature précédée de la mention « Lu et approuvé, bon pour acceptation ».

# Conditions générales de vente

Dernière mise à jour: 26 Janvier 2024

## Article 1 : Dispositions générales

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux relations commerciales entre la Coopérative Funéraire Normande, d'une part, et la personne ayant chargée de pourvoir aux obsèques d'autre part, pour les prestations et produits funéraires, ainsi que les produits et prestations de marbrerie.

Les relations entre la personne ayant qualité pour pourvoir et la Coopérative Funéraire Normande 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 R2223-2330 du Code Général des Collectivités Territoriales. A ce titre, la Coopérative Funéraire Normande s'engage à informer et conseiller la famille dans le plus strict respect de la réglementation en vigueur, ainsi que des règles de déontologie professionnelle de nature à préserver les intérêts moraux et financiers des familles endeuillées.

## Article 2: Personnes ayant qualité pour pourvoir aux funérailles

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

La fourniture des renseignements et documents légaux, l'établissement du devis à sa demande et à son nom pour les obsèques du défunt, l'acceptation du devis par la personne ayant qualité à pourvoir aux funérailles, puis la signature du devis, ainsi que du bon de commande confère la qualité de client au signataire, qui s'engage ainsi à en régler le montant.

## Article 3: Obligations de l'opérateur en matière d'information

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

**3.2- Un devis écrit, détaillé, daté et chiffré** est présenté et remis gratuitement à la personne ayant qualité à pourvoir aux funérailles. Il fait apparaître, pour chaque prestation ou fourniture, sa nature (obligatoire, facultative, tiers, ...) et son prix TTC.

**3.3- Le bon de commande** est établi lorsque le devis est accepté. Il reprend les éléments du devis.

Toute commande devra être faite par écrit et signée par le client ou la personne chargée de pourvoir aux obsèques.

Le bon de commande doit être conforme au devis à l'exception des prestations et fournitures assurées par les tiers, et des taxes et vacations dont les montants n'auraient pu être déterminés lors de l'établissement du devis. Auquel cas, l'opérateur devra provisionner lors de l'établissement du devis des sommes correspondant au maximum des coûts applicables. Ces rubriques seront régularisées, soit lors de l'établissement du bon de commande, soit lors de l'établissement de la facture.

Étant précisé que le montant à régler par la famille peut être soumis à modifications compte tenu d'aléas non connus par la Coopérative Funéraire Normande au moment de la signature du bon de commande.

La signature du bon de commande implique adhésion pleine et entière, sans réserve, aux conditions générales de vente. Toutes les commandes doivent faire l'objet d'un bon de commande signé de l'acheteur et accepté par la Coopérative Funéraire de Normandie. Par la signature du bon de commande, la personne signataire charge l'opérateur funéraire désigné d'exécuter ou de faire exécuter les fournitures et prestations définies.

Le bon de commande signé a donc un caractère ferme et définitif. Tout versement ainsi effectué par le client a expressément le caractère d'un acompte.

**3.4- Toute modification ou résiliation de commande** demandée par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant le début de la réalisation des prestations.

Si les motifs de modification ou de résiliation de la commande ne sont pas légitimement et légalement fondés, l'opérateur sera en droit de refuser la modification ou la résiliation. Dans cette hypothèse, les acomptes versés par les signataires resteront acquis par l'opérateur.

En cas de modification substantielle de la commande, l'opérateur est contraint juridiquement, soit d'établir un nouveau devis et un nouveau bon de commande, soit d'établir un devis et un bon de commande pour les prestations, fournitures ou produits nouveaux. Le devis, le bon de commande et la facture devant être dans la désignation des prestations, fournitures et produits en totale concordance.

Si à la suite d'un bon de commande, des achats, des travaux, des prestations ou des fournitures ont été engagés par l'opérateur avant l'annulation, l'acheteur sera redevable des frais réellement supportés par la Coopérative Funéraire Normande.

**3.5 – Les prix appliqués sont ceux en vigueur au jour du devis** et/ou de la commande et sont garantis pendant trente jours à compter de leur formulation.

Les prix sont établis nets et sans escompte, ni rabais et selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

## Article 4 : Exécution des prestations

Aucune exécution de quelque nature ne peut être exigée avant la signature de la commande. En cas de commande téléphonique, notamment en situation d'urgence ou pour raison d'éloignement, le document pourra être signé ultérieurement par le donneur d'ordre (personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles ou mandataire). Toute commande complémentaire, passée verbalement par exemple, avant ou le jour des obsèques, donnera lieu à l'établissement d'un document complémentaire et fera l'objet d'une facture distincte. Une facture réputée «acquittée» sera remise à la famille après règlement complet.

Il résulte de l'article L221-28 du code de la consommation que le « *droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'activité a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation* ».

### 4.1 – Exécution par la Coopérative Funéraire Normande

Horaires : les horaires sont donnés à titre indicatif au sens où il ne peut être tenu compte de contraintes extérieures à l'entreprise.

L'entreprise prendra toutes les dispositions pour que soient respectés au mieux les horaires fixés pour les différentes phases des obsèques. L'attention des familles est toutefois attirée sur le fait que les horaires sont donnés à titre indicatif dans la mesure où le respect de ces horaires prévus est lié à de nombreuses contraintes extérieures (conditions atmosphériques, conditions de circulation automobile, intervention des tiers participants aux convois, commissariat de police, grèves, etc...). En cas de retard significatif présumé, quelle qu'en soit la cause, la famille sera prévenue par tous moyens à notre disposition. Le convoi se compose d'au moins un véhicule agréé et son personnel. Les places assises dans les véhicules corbillards sont réservées au personnel nécessaire à l'exécution des convois.

Rapatriement des corps par avion vers l'étranger : l'entreprise n'est pas responsable des dysfonctionnements possibles liés au transit des cercueils à l'intérieur des zones de fret aérien, à destination de l'étranger ainsi que sur le territoire français (zones d'accès interdites ou non autorisées, grèves, détournement ou report des vols, fermeture des zones d'accès...). En effet, les rapatriements de cercueils par avion sont soumis à des contraintes sécuritaires administratives et réglementaires (Police de l'Air et des Frontières, Douanes, Consulats, Ambassades, ...), et réservés à des entreprises spécialement agréées ayant toutes les autorisations d'accès nécessaires aux différents sites d'embarquement et de zones de fret aérien.

Cercueils : ils sont garantis dans leur qualité de fabrication et de finition jusqu'au moment de leur inhumation ou crémation.

Mise en bière : la mise en bière donne lieu à facturation selon les conditions figurant au tarif général de la société. La société n'est pas responsable des bijoux ou tous objets qui ne seraient pas retirés préalablement à la mise en bière.

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

Les travaux de cimetière : la commande d'obsèques implique la réalisation de travaux à effectuer dans le cimetière en cas d'inhumation et portant, suivant accord du client, sur :

- Le creusement et le comblement de la tombe
- Le creusement et la fourniture d'un caveau
- La pose de la semelle du monument
- Le démontage et le remontage d'un monument
- L'ouverture et la fermeture d'un caveau
- Les éventuels exhumations et réductions de corps

En outre, le client aura la possibilité de commander, le cas échéant, une identification de la sépulture, notamment une gravure additionnelle ou des travaux de remise en état d'un monument abîmé.

Réception des travaux de cimetière : après complète exécution des travaux, il sera procédé à leur réception soit expresse par la signature d'un procès-verbal sans réserve visé par le client, soit tacite et sans réserve dès lors que les circonstances permettent de caractériser l'acceptation non équivoque du client et ce notamment par :

- Le paiement intégral des prestations
- La prise de possession de l'ouvrage

La date de réception expresse ou tacite constitue le point de départ des garanties légales, notamment de parfait achèvement, biennale ou décennale. Aucune garantie ne sera accordée en cas de vice apparent lors de la réception.

#### **4.2 – L'exécution par des tiers**

L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers soit obligatoire (administrations diverses, personnel communal pour les opérations d'inhumation ou de crémation), soit facultative (organisation d'une cérémonie religieuse, ouverture et fermeture de caveaux par un marbrier funéraire, interventions de musiciens, etc...).

Les frais afférents à ces interventions de tiers (dont le nom doit être mentionné) sont répercutés pour leur montant net facturé dans la rubrique débours ou frais avancés, pour le compte de la personne ayant qualité à pourvoir et en son nom à ces tiers.

Il peut y avoir un choix à opérer entre divers prestataires de services. La famille peut, à sa convenance, mandater la société pour faire ce choix, ou désigner elle-même le tiers dont elle souhaite l'intervention. Sauf pour les tiers intervenants à titre obligatoire ou sur mandat exprès de la famille, la société se réserve le choix des moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations et fournitures qui lui sont commandées.

Lorsque le montant devant être facturé par un tiers ne peut être exactement déterminé, un montant prévisionnel pourra être prévu sur le devis/commande en accord avec le client. Ce montant sera ajusté en plus ou en moins lors de la facturation définitive.

#### **4.3 – Contrats obsèques**

Le devis peut, parfois même à l'insu de l'entreprise, être utilisé par des compagnies d'assurance ou organismes similaires, comme support de contrats de prévoyance funéraire ou d'assistance d'obsèques. L'entreprise précise que, si un tel devis est présenté pour l'exécution plus

de trois mois après la date à laquelle il a été établi, les tarifs pratiqués seront ceux de son tarif général à la date de l'exécution pour les produits ou des prestations analogues ou équivalentes à ceux figurant sur le devis.

## Article 5 : Garanties et responsabilités

Les fournitures et prestations funéraires sont mises en œuvre conformément aux dispositions établies conjointement par la personne qui pourvoit aux obsèques, l'opérateur mandaté ainsi que les différents intervenants et tiers. Chacun concourt pour sa part et sous entière responsabilité au bon déroulement des prestations obsèques.

La coopérative mandatée par la personne qui pourvoit aux obsèques du défunt ne saurait être tenue pour responsable des retards, des erreurs ou fautes techniques, commis ou générés dans l'exécution de leurs tâches par les tiers intervenant dans les obsèques (à titre obligatoire ou sur choix exprès de la famille) sauf pour le requérant à apporter la preuve que lesdits retards, erreurs ou fautes techniques seraient en toute ou partie imputables à l'opérateur.

La Coopérative Funéraire Normande ne peut garantir les cercueils après leur inhumation provisoire ou définitive contre les altérations résultant du poids des remblais et de l'humidité ou de l'état particulier du sol. En tout état de cause, l'entreprise n'engage pas sa responsabilité en cas de dégradation normale et progressive du cercueil. Toute dégradation anormale des cercueils sera prise en charge par le fabricant du cercueil.

## Article 6 : Cookies

Pour un fonctionnement optimisé, la Coopérative Funéraire Normande développe un site internet qui utilise des traceurs analytiques dont la finalité est la mesure de l'audience du site pour répondre à différents besoins (mesure de performances, détection de problèmes de navigation, optimisation des performances techniques ou de l'ergonomie, estimation de la puissance des serveurs nécessaires, analyse des contenus consultés). Ces traceurs sont nécessaires au fonctionnement et aux opérations courantes d'un site web.

Pour plus d'information, vous pouvez consulter la Politique de gestion des données de la Coopérative Funéraire Normande accessible à l'adresse suivante : [Politique de confidentialité de la Coopérative Funéraire Normande](#)

## Article 7 : Conditions de paiement

Les frais d'obsèques sont payables à la réception de la facture avec paiement à la signature de la commande d'un acompte de 30 % du montant TTC.

Si le montant des frais avancés (tiers) est supérieur à 30% alors l'acompte correspondra à la totalité des frais avancés (débours) et est alors perçu à titre d'acompte lors de la commande et le solde à réception de la facture.

En cas de prise en charge par un organisme mutualiste ou d'assistance, la Coopérative Funéraire Normande 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 du défunt, dans les limites admises par les règlements en vigueur et sous réserve des renseignements fournis par la famille.

Le règlement des frais d'obsèques par prélèvement sur l'actif successoral n'est possible qu'à la condition que la succession dispose des liquidités suffisantes au recouvrement de la facture.

Les sommes non réglées dans le mois suivant l'exécution du service seront majorées d'une indemnité forfaitaire de 15 % hors T.V.A. de la somme impayée et portent intérêts au taux de 1,5 % mensuel hors taxes et T.V.A., les intérêts portant eux-mêmes intérêts le mois suivant.

En cas de non-paiement, les frais de recouvrement resteront à la charge du signataire par application des articles 1226 et suivants du Code Civil.

## Article 8 : Règlement des litiges

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le professionnel à une réclamation, le client-consommateur peut, dans les conditions prévues aux articles L612-1 et suivants du Code de la Consommation, saisir, par voie postale ou par courriel, le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires :

– en écrivant à l'adresse suivante :

Le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires

14, Rue des Fossés Saint-Marcel – 75005 PARIS

ou

– en consultant le site internet du Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires et en utilisant le formulaire en ligne prévu à cet effet : <https://mediateurconso-servicesfuneraires.fr>