



DOCUMENTATION GÉNÉRALE

Tarifs et conditions de vente

Pompes Funèbres COMBEMALE

Agence de Ruoms - Villeneuve-de-Berg - Lavilledieu

Tarif en vigueur à compter du 01/10/2026

Dénomination sociale et forme juridique	SARL COMBEMALE POMPES FUNEBRES au capital de 10 000€
Numéro d'inscription	RCS Aubenas 537 692 857
Adresse du siège social	17 boulevard de l'Europe Unie - 07120 RUOMS
Adresse de l'établissement	17 boulevard de l'Europe Unie - 07120 RUOMS
Adresse de l'établissement	28 rue Notre Dame - 07170 - VILLENEUVE-DE-BERG
Adresse de l'établissement	910 chemin des Persèdes - 07170 - LAVILLEDIEU
Représentant légal ou responsable de l'établissement	Bontemps Jean-Christophe - Gérant
Numéro d'habilitation de l'établissement	Ruoms : 25-07-0085 Villeneuve-de-Berg : 24-07-0106 Lavilledieu : 26-07-0123
Prestations pour lesquelles l'établissement est habilité	- Transport des corps avant et après mise en bière . - Organisation des obsèques - Soins de conservation - Fourniture des housses, des cercueils et de leurs accessoires intérieurs et extérieurs ainsi que des urnes cinéraires - Gestion et utilisation des chambres funéraires - Fourniture des corbillards et des voitures de deuil - Fourniture du personnel et des objets et prestations nécessaires aux obsèques, inhumations, exhumations et crémations
Orias	N° 13005180 (intermédiaire en assurance – contrats obsèques)

Prestations rendues obligatoires par un texte législatif ou réglementaire

Certaines prestations sont réglementairement obligatoires :

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

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

- les soins de conservation (actes de thanatopraxie) en cas de transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou les règles fixées par la compagnie aérienne ;
- le cercueil hermétique muni d'un filtre épurateur en cas de cercueil fermé soit à résidence, soit dans un édifice cultuel ou dans un caveau provisoire, pour une durée excédant six jours, en cas de transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou les règles fixées par la compagnie aérienne, et en cas d'infection transmissible ou décision du préfet.

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

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

Comment lire ce document

Le présent document présente les prestations et fournitures proposées par les Pompes Funèbres Combemale.

La colonne « Qualification » précise le caractère de chaque prestation :

- « Obligatoire » lorsqu'elle est imposée par la réglementation dans la situation concernée ;
- « Selon circonstances » lorsqu'elle ne devient obligatoire qu'en fonction de la situation ;
- « Optionnel » lorsqu'elle peut être librement acceptée ou refusée par la famille.

Les prix sont exprimés toutes taxes comprises (TTC). La mention « Sur devis » signifie qu'un prix chiffré est communiqué avant commande en fonction de l'intervention. Un devis gratuit et détaillé est remis avant toute commande.

1. PRÉPARATION / ORGANISATION DES OBSÈQUES

Prestation / fourniture	Qualification	Prix TTC (€)
Services funéraires		
Espace hommage personnalisé en ligne Offert	Optionnel	0,00 €
Organisation, autorisations et coordination des obsèques	Optionnel	200,00 €
Organisation, autorisations et coordination des obsèques (au-delà de 50 km aller/retour)	Optionnel	250,00 €
Service EDIA	Optionnel	320,00 €
Démarches administratives et coordination des travaux	Optionnel	100,00 €
Honoraires pour contrat de prévoyance obsèques	Optionnel	150,00 €
Salons et accessoires		
Frais de séjour en case réfrigérée (par jour)	Optionnel	70,00 €
Frais d'admission en chambre funéraire	Optionnel	100,00 €
Frais d'admission après 19h00 et avant 8h00, dimanche et jour férié	Optionnel	150,00 €
Mise à disposition du laboratoire pour toilette, soins de conservation	Optionnel	80,00 €
Réception du défunt en cercueil fermé et sa présentation temporaire	Optionnel	150,00 €
Salle de cérémonie de Lavilledieu	Optionnel	150,00 €
Frais de séjour en salon de présentation (par jour)	Optionnel	70,00 €
Mise à disposition d'une table réfrigérée et parure (par jour)	Optionnel	60,00 €
Hygiène funéraire		
Retrait d'une prothèse fonctionnant au moyen d'une pile	Obligatoire	150,00 €
Soins de conservation et présentation	Selon circonstances	350,00 €
Toilette mortuaire : préparation et habillage du défunt	Optionnel	180,00 €

Les soins de conservation (thanatopraxie) ne sont obligatoires qu'en cas de transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou les règles de la compagnie aérienne (art. R. 2213-2-1 CGCT). Une notice d'information spécifique est remise avant toute réalisation.

2. TRANSPORT DU DÉFUNT AVANT MISE EN BIÈRE

Prestation / fourniture	Qualification	Prix TTC (€)
Transport avant mise en bière		
Prise en charge avant Mise en bière	Optionnel	110,00 €
Transport de corps avant mise en bière	Optionnel	250,00 €
Frais kilométrique Aller/Retour	Optionnel	1,60 €
Housse mortuaire	Obligatoire	70,00 €
Housse de portage ou de réquisition	Obligatoire	120,00 €
Mise à disposition de 1 brancardier	Optionnel	80,00 €
Mise à disposition d'un véhicule funéraire avec son chauffeur	Optionnel	300,00 €
Transport avant mise en bière — nuit, dimanche et jour férié		
Prise en charge avant Mise en bière de 19h00 à 8h00, dimanche et férié	Optionnel	165,00 €
Transport de corps avant mise en bière (nuit de 19h à 8h, dimanche, jour férié)	Optionnel	375,00 €
Frais kilométrique Aller/Retour de 19h00 à 8h00, dimanche et férié	Optionnel	1,98 €
Frais kilométrique Aller/Retour de 19h00 à 8h00, dimanche et férié	Optionnel	1,98 €
Mise à disposition d'un véhicule funéraire avec son chauffeur (19h00-8h00, dimanche et jour férié)	Optionnel	325,00 €

3. CERCUEIL ET ACCESSOIRES

Prestation / fourniture	Qualification	Prix TTC (€)
Cercueil modèle Saria sarcophage, pin massif 18mm équipé de 4 poignées, d'une cuvette étanche et de la plaque d'identité	Obligatoire	650,00 €
Cercueil Vivarais, peuplier massif 22mm Forme parisien, Équipé de 4 poignées, d'une cuvette étanche et de la plaque d'identité;	Obligatoire	950,00 €
Cercueil Natubois, pin massif 22mm écogéré Forme parisien, équipé de 4 poignées, d'une cuvette étanche et de la plaque d'identité; 100% hydro (sans solvants)	Obligatoire	880,00 €
Cercueil Brut, pin rustique massif 22mm Forme parisien, équipé de 4 poignées, d'une cuvette étanche et de la plaque d'identité	Obligatoire	740,00 €

Cercueil Coiron, pin massif 22mm écogéré Forme tombeau, équipé de 4 poignées, d'une cuvette étanche et de la plaque d'identité 100% hydro (sans solvants)	Obligatoire	1110,00 €
Cercueil Ray-Pic, pin massif 22mm Forme tombeau, équipé de 4 poignées, d'une cuvette étanche et de la plaque d'identité	Obligatoire	1280,00 €
Cercueil Montselgues, chêne massif 22mm Forme Lyonnais, équipé de 4 poignées, d'une cuvette étanche et de la plaque d'identité 100% hydro (sans solvants)	Obligatoire	995,00 €
Cercueil Viognier, chêne massif 22mm Forme Parisien, équipé de 4 poignées, d'une cuvette étanche et de la plaque d'identité 100% hydro (sans solvants)	Obligatoire	1280,00 €
Cercueil Mézilhac, chêne massif 22mm Forme Parisien, équipé de 4 poignées, d'une cuvette étanche et de la plaque d'identité 100% hydro (sans solvants)	Obligatoire	1170,00 €
Cercueil Païolive, chêne massif 22 mm Forme Parisien, équipé de 4 poignées, d'une cuvette étanche et de la plaque d'identité 100% hydro (sans solvants)	Obligatoire	850,00 €
Cercueil Tanargue, châtaigner massif 22 mm Forme tombeau, équipé de 4 poignées, d'une cuvette étanche et de la plaque d'identité 100% hydro (sans solvants)	Obligatoire	1950,00 €
Cercueil Mézenc, chêne massif 22mm Forme tombeau, équipé de 4 poignées, d'une cuvette étanche et de la plaque d'identité	Obligatoire	1800,00 €
Cercueil Gerbier, chêne massif 22mm Forme tombeau, équipé de 4 poignées, d'une cuvette étanche et de la plaque d'identité	Obligatoire	1640,00 €
Cercueil Orélie, chêne massif 22mm Forme tombeau, équipé de 4 poignées, d'une cuvette étanche et de la plaque d'identité 100% hydro (sans solvants)	Obligatoire	1390,00 €
Cercueil Chatus, chêne massif 22mm Forme tombeau, équipé de 4 poignées, d'une cuvette étanche et de la plaque d'identité	Obligatoire	1480,00 €
Cercueil hermétique muni d'un filtre épurateur, lorsqu'il est réglementairement requis	Selon circonstances	Sur devis
Le cercueil hermétique n'est obligatoire qu'en cas de dépôt du cercueil fermé au-delà de 6 jours, de transport international selon la législation du pays d'accueil, d'infection transmissible ou de décision préfectorale (art. R. 2213-26 CGCT)		
Reliquaires		
Reliquaire bois 30x30x60	Obligatoire	80,00 €
Capitons		
Capiton Capella Ivoire	Optionnel	150,00 €
Capiton social	Optionnel	50,00 €
Capiton Carina Champagne/Tabac	Optionnel	130,00 €
Capiton Cybil Bordeaux/Ivoire	Optionnel	170,00 €
Capiton Cybil Marine/Ivoire	Optionnel	170,00 €
Capiton iv/champ ELYPSE	Optionnel	132,00 €
Capiton Manès Blanc	Optionnel	90,00 €
Capiton Manès Bleu	Optionnel	90,00 €
Capiton Manès Ivoire	Optionnel	90,00 €
Capiton Manès Parme	Optionnel	90,00 €
Capiton Mélissé Anthracite/Ivoire	Optionnel	200,00 €
Capiton Mélissé Champagne/Ivoire	Optionnel	200,00 €
Capiton Natura Coton certifié 100% naturel 1 arbre planté avec ReforestACTION	Optionnel	220,00 €
Emblèmes		
Croix Ambre Christ	Optionnel	34,00 €
Croix Grenat	Optionnel	34,00 €
Croix Bois	Optionnel	34,00 €
Rose Bronze	Optionnel	34,00 €
Rose Plastique	Optionnel	34,00 €
Croix Valady	Optionnel	34,00 €
4. MISE EN BIÈRE ET FERMETURE DU CERCUEIL		
Prestation / fourniture	Qualification	Prix TTC (€)
Services funéraires		
Mise en bière et fermeture du cercueil	Optionnel	60,00 €
Transport après mise en bière		
Pose de scellés	Selon circonstances	25,00 €
5. TRANSPORT DU DÉFUNT APRÈS MISE EN BIÈRE		
Prestation / fourniture	Qualification	Prix TTC (€)
Services funéraires		
Mise à disposition de 1 porteur	Optionnel	110,00 €

Transport après mise en bière		
Mise à disposition d'un véhicule funéraire et son chauffeur/porteur	Optionnel	310,00 €
Prise en charge après Mise en bière	Optionnel	110,00 €
Frais kilométrique Aller/Retour	Optionnel	1,60 €
Véhicule supplémentaire	Optionnel	Sur devis
Transport après mise en bière — nuit, dimanche et jour férié		
Frais kilométrique Aller/Retour de 19h00 à 8h00, dimanche et férié	Optionnel	1,98 €
6. CÉRÉMONIE FUNÉRAIRE		
Prestation / fourniture	Qualification	Prix TTC (€)
Services funéraires		
Mise à disposition d'un maître de cérémonie	Optionnel	130,00 €
Mise à disposition de 1 porteur	Optionnel	110,00 €
Mise à disposition de 2 porteurs	Optionnel	220,00 €
Mise à disposition de 3 porteurs	Optionnel	330,00 €
Mise à disposition de 4 porteurs	Optionnel	440,00 €
Table et registre à signatures	Optionnel	60,00 €
7A. INHUMATION		
Prestation / fourniture	Qualification	Prix TTC (€)
Travaux et fournitures de cimetièr		
Creusement et comblement de fosse	Obligatoire	480,00 €
Creusement et comblement de fosse à la main	Obligatoire	550,00 €
Ouverture et fermeture d'une tombale	Obligatoire	300,00 €
Ouverture et fermeture de deux tombale	Obligatoire	370,00 €
Ouverture et fermeture d'une porte frontale	Obligatoire	250,00 €
Mise à disposition mini-pelle avec chauffeur	Optionnel	Sur devis
Exhumation	Optionnel	80,00 €
Déplacement marbrier	Optionnel	Sur devis
Déplacement fossoyeur	Optionnel	Sur devis
Creusement et comblement pour dépôt de l'urne	Obligatoire	120,00 €
Nettoyage complet du monument	Optionnel	Sur devis
Réduction de corps	Optionnel	80,00 €
Scellement Urne sur un monument funéraire	Obligatoire	60,00 €
Dépôt d'Urne dans un columbarium	Obligatoire	80,00 €
Dispersion des cendres	Obligatoire	110,00 €
Gravure		
Gravure (nombre de lettres) feuille d'or 22 carats	Optionnel	10,00 €
Gravure (nombre de lettres) à la peinture spéciale blanc ou noir	Optionnel	8,00 €
Gravure de motif à la peinture spéciale	Optionnel	Sur devis
Rechampissage (nombre de lettres) à la peinture spéciale blanc ou noir	Optionnel	3,20 €
Rechampissage (nombre de lettres) Feuille d'or 22 carats	Optionnel	4,80 €
Rechampissage motif à la peinture spéciale	Optionnel	Sur devis
7B. CRÉMATION		
Prestation / fourniture	Qualification	Prix TTC (€)
Services funéraires		
Urnes		
Urne cinéraire avec plaque d'identité	Obligatoire	Sur devis
Destination des cendres : la réglementation impose que les cendres soient soit conservées dans une urne inhumée, scellée sur un monument ou déposée en columbarium, soit dispersées (art. L. 2223-18-2 CGCT). L'une de ces prestations est donc obligatoire, au choix de la famille. La dispersion en pleine nature par la famille est libre et gratuite, sur déclaration à la mairie du lieu de naissance du défunt.		
8. FRAIS AVANCÉS POUR LE COMPTE DE LA PERSONNE AYANT QUALITÉ POUR POURVOIR AUX FUNÉRAILLES		
Prestation / fourniture	Qualification	Prix TTC (€)
Services funéraires		
Frais de crémation facturés par le crématorium choisi	Selon circonstances	Selon tarif du crématorium
Autres transports		
Frais de péage	Optionnel	Sur devis
Le présent document est mis à la libre disposition des familles dans les établissements des Pompes Funèbres Combemale et peut être publié sur le site internet de l'entreprise. Prix TTC exprimés en euros.		

CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURES ET DE PRESTATIONS DE POMPES FUNEBRES

I- CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales, qui sont annexées au devis et au bon de commande, sont obligatoirement remises ou adressées contre signature à tout client aux fins de passer commande.

Les conditions générales sont affichées à la vue du public et elles sont tenues à la disposition du client qui peut les consulter à tout moment.

En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client à ces conditions générales de ventes à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus, catalogues, émis par l'entreprise et qui n'ont qu'une valeur indicative.

II- DISPOSITIONS JURIDIQUES APPLICABLES

Les relations commerciales relatives aux fournitures et prestations de pompes funèbres entre les particuliers d'une part ; et les opérateurs funéraires, d'autre part, sont assujetties aux dispositions du code de la consommation ainsi qu'à la législation et la réglementation funéraires, notamment l'arrêté du 11 Janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires ainsi que l'arrêté du 11 février 2025 sur le modèle de devis et les articles R.2223-24 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales.

Il est rappelé qu'aucune majoration ne peut être perçue, à aucun titre, sur les concessions dans les cimetières, les taxes municipales et droits de toute nature.

Les délais légaux d'inhumation et de crémation sont de 24 heures au moins et 14 jours au plus après le décès, sauf dérogation préfectorale motivée par des circonstances exceptionnelles.

III- DÉSIGNATION ET TARIFICATION DES FOURNITURES ET PRESTATIONS FUNÉRAIRES

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

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

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

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

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

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

IV- TARIFS

Les fournitures et prestations funéraires font l'objet d'une désignation et d'une tarification consignées dans un document intitulé « tarifs ». Les tarifs sont affichés à la vue du public et sont tenus à la disposition du client qui peut les consulter à tout moment sur demande.

Les tarifs sont établis nets et TTC, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Pour chaque fourniture et prestation est mentionné le caractère obligatoire ou non obligatoire, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur (article L.2223-29 du CGCT).

L'ensemble des éléments permettant d'identifier l'entreprise, son représentant légal, les prestations pour lesquelles l'entreprise est habilitée ainsi que les prix et conditions de vente des prestations et fournitures de l'entreprise est appelé : « documentation générale » conformément à l'article 2 de l'arrêté du 11 janvier 1999.

V- DEVIS

Les commandes sont précédées d'un devis définissant les fournitures et prestations funéraires conformément aux prescriptions applicables en la matière et selon la désignation et la tarification telles que figurant aux « tarifs » de l'entreprise. Le devis est écrit, daté et chiffré toutes taxes comprises.

Ce devis est remis gratuitement aux familles.

L'organisation d'obsèques peut impliquer l'intervention de tiers : des « tiers obligatoires » (vacations de police suivant les circonstances ou redevance de crémation) et/ou des « tiers non obligatoires » (Presse, frais de culte ou toute association ou société intervenant à la demande expresse de la famille).

En ce qui concerne les « tiers non-obligatoires », lorsque l'opérateur de pompes funèbres mandaté par le client fait appel à des entreprises tierces désignées par le client lui-même, le devis précise les noms et qualités de ces entreprises et le prix des prestations et fournitures assurées par ces dernières pour le montant net facturé.

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

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

VI- BON DE COMMANDE

Lorsque le devis est accepté par la famille, un bon de commande est alors établi pour concrétiser l'accord.

Ce bon de commande rappelle, notamment, le détail chiffré des prestations ou fournitures ainsi que le montant total de celles-ci.

La commande n'est définitive et exigible qu'une fois que le bon de commande a été accepté et signé par le client et l'entreprise de pompes funèbres.

La signature du bon de commande implique l'acceptation des présentes conditions générales qui figurent au dos du bon de commande.

VII- FOURNITURES ET EXÉCUTION DES PRESTATIONS FUNÉRAIRES

Les fournitures et prestations funéraires sont mises en œuvre conformément aux dispositions établies conjointement via le devis, le bon de commande et les présentes conditions générales, par la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles, l'opérateur mandaté ainsi que les différents tiers intervenants ; chacun concourt pour sa part et sous son entière responsabilité au bon déroulement des prestations obsèques.

L'opérateur funéraire mandaté par la personne qui pourvoit aux obsèques du défunt(e) ne saurait être tenu responsable des retards, erreurs ou fautes techniques commis ou générés dans l'exécution de leurs tâches par les tiers intervenant dans les obsèques, sauf pour le requérant à apporter la preuve que les dits retard(s), erreur(s) ou faute(s) technique(s) seraient en toute ou partie imputable à l'opérateur.

Véhicule funéraire / de transport avant ou après mise en bière également nommé CORBILLARD : Les places assises dans les corbillards sont réservées au personnel de la société nécessaire à l'exécution des convois.

VIII- MODALITÉS DE PAIEMENT

Le paiement des fournitures et des prestations d'obsèques est exigible à hauteur d'un acompte de 30 % (Trente %) au minimum à l'acceptation de la commande et le solde à la réception de la facture. Dans le cas où il existerait une prise en charge par un contrat d'assurance, cette prise en charge pourra être intégrée au mode de règlement.

Par dérogation à l'alinéa précédent, Dans le cas où il existerait une prise en charge par un contrat d'assurance ou tout autre mode de règlement dont le montant est garanti, le montant de cet acompte variera selon les garanties écrites apportées par ces organismes tiers payant.

IX- MODIFICATION ET RÉSOLUTION DE LA COMMANDE

Toute modification du bon de commande ayant une incidence sur les prix des prestations ou fournitures mentionnées sur le devis doit être préalablement portée sur le devis détenu par le client ou faire l'objet d'un nouveau devis reprenant la totalité des prestations ou fournitures y figurant.

Toute résolution de la commande par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit au moyen d'un courrier recommandé avec avis de réception de mise en demeure ou par une signification par acte d'huissier avant l'exécution des prestations funéraires.

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

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

X - RÉCLAMATION – MÉDIATION

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

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

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

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

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

I- CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales, qui figurent au dos du devis et du bon de commande, sont obligatoirement remises ou adressées contre signature à tout client aux fins de passer commande.

Les conditions générales sont affichées à la vue du public et elles sont tenues à la disposition du client qui peut les consulter à tout moment sur demande.

II- DISPOSITIONS JURIDIQUES APPLICABLES

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

III- TARIFS

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

Les tarifs sont établis nets, selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

IV- DEVIS

Les commandes sont précédées d'un devis définissant les fournitures et prestations de marbrerie funéraire conformément à la tarification telles que figurant aux « tarifs » de l'entreprise. Le devis est écrit, daté et chiffré toutes taxes comprises. Ce devis est remis gratuitement aux familles.

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

V- BON DE COMMANDE

Lorsque le devis est accepté par la famille, un bon de commande est alors établi.

Ce bon de commande rappelle, notamment, le détail chiffré des prestations ou fournitures ainsi que le montant total de celles-ci.

La commande n'est définitive et exigible qu'une fois que le bon de commande a été accepté et signé par le client et l'entreprise de pompes funèbres.

La signature du bon de commande implique l'acceptation des présentes conditions générales qui figurent également au dos du bon de commande.

VI- EXECUTION DES PRESTATIONS DE MARBRERIE FUNERAIRE ET DELAI

Les prestations de marbrerie funéraire sont mises en œuvre conformément aux dispositions établies conjointement via le devis, le bon de commande et les présentes conditions générales, par la personne qui pourvoit aux obsèques et l'entreprise.

L'entreprise de pompes funèbres s'engage à effectuer la commande dans un délai de 6 mois à compter de la date de la signature du contrat.

Elle attire l'attention du client sur le fait que la réalisation de la commande pourrait être retardée et, en conséquence, intervenir au-delà du délai de 6 mois, en raison de conditions climatiques défavorables (sécheresse, pluies abondantes, etc...) qui risqueraient de fragiliser et d'endommager immédiatement et irréremédiablement la marbrerie funéraire.

Néanmoins, passé ce délai de 6 mois, le client a la possibilité de résoudre le contrat relativement aux fournitures et à la prestation de marbrerie funéraire, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint l'entreprise de pompes funèbres, selon les mêmes modalités, d'effectuer la prestation dans un délai supplémentaire raisonnable, elle ne s'est pas exécutée dans ce délai.

Le contrat relativement aux fournitures et à la prestation de marbrerie funéraire est considéré comme résolu à la réception par l'entreprise de pompes funèbres de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins qu'elle ne se soit exécutée entre-temps.

L'Entreprise de pompes funèbres remboursera le client de la totalité des sommes déjà versées par ce dernier au titre des fournitures et des prestations de la marbrerie funéraire, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

VII- MODIFICATION ET RESOLUTION DE LA COMMANDE

Toute modification du bon de commande ayant une incidence sur les prix des prestations ou fournitures mentionnées sur le devis doit être préalablement portée sur le devis détenu par le client ou faire l'objet d'un nouveau devis reprenant la totalité des prestations ou fournitures y figurant.

Toute résolution de la commande par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit au moyen d'un courrier recommandé avec avis de réception de mise en demeure ou par une signification par acte d'huissier avant l'exécution des prestations de marbrerie funéraire.

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

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

VIII- RESPONSABILITE DE L'ENTREPRISE

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

La responsabilité décennale de l'entreprise peut être engagée pour les vices ou dommages de construction :

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

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

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

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE MARBRERIE FUNERAIRE (suite)

L'entreprise joint à son devis et ses factures l'attestation de son assurance de responsabilité civile décennale.

Le client bénéficie également d'une garantie biennale ou garantie de bon fonctionnement aux termes de laquelle l'entreprise est tenue de réparer ou remplacer, pendant une durée minimale de 2 ans après la réception, tout élément d'équipement qui ne fonctionne pas correctement.

Le client bénéficie enfin d'une garantie de parfait achèvement aux termes de laquelle l'entreprise est tenue de réparer tous les désordres signalés par le client, pendant une durée d'un an à compter de la réception. Le signalement de ces désordres a lieu soit au moyen de réserves mentionnées au procès-verbal de réception lorsque les désordres sont apparents, soit par voie de notification écrite pour ceux révélés postérieurement à la réception.

Toutefois cette garantie de parfait achèvement ne s'étend pas aux travaux nécessaires pour remédier aux effets de l'usure normale ou de l'usage.

MISE EN GARDE :

Nous attirons votre attention :

> Sur les couleurs et aspects des matériaux naturels

Les matériaux utilisés pour les monuments étant des **matériaux naturels**, les échantillons ou monuments d'exposition ne peuvent que définir les matériaux quant à leur provenance et à leur tonalité générale mais n'impliquent pas une identité totale, de couleur, de cristallisation, de veinage, avec le matériau utilisé pour la réalisation de la commande. Les caractéristiques propres telles que les veines cristallines, les trous de vers, les géodes, les flammes, l'oxyde de fer, la pyrite, les conglomérats de micas et les taches communément appelées « crapauds » de dimension maximale de 3 cm de diamètre, peuvent être présents sur le matériau utilisé pour réaliser la commande. Les marbres sont travaillés et consolidés selon les règles de l'art avec les masticages, doublures et agrafes, que leur nature et conformation exigent.

> Sur les matériaux artificiels

N'étant pas tributaires de la façon dont ils sont entretenus, le brillant des matériaux artificiels est exclu de notre garantie.

> Les effets du temps et des conditions atmosphériques sur les matériaux

Les matériaux naturels sont susceptibles d'évoluer avec le temps et en raison des conditions atmosphériques : par exemple, altération du poli des matériaux, existence de micro-fissures pouvant altérer, sous l'effet du gel, la surface de la pierre (petits éclatements), altération de la dorure, rouille.

> Sur l'entretien des matériaux

Il est recommandé de faire appel à un professionnel du granit pour entretenir la marbrerie funéraire.

En conséquence, ne donnent pas lieu à garantie :

- les travaux exécutés sur les inter-tombes avec la tolérance des communes, les taches ou auréoles provoquées par les attributs décoratifs, les rayures provoquées par les produits d'entretien impropres ;
- les affaissements de monument sur concession pleine terre quand le sous-sol du cimetière a été exploité avant son affectation ;
- les dégâts occasionnés aux matériaux par la gelée, le salpêtre ou toute autre cause liée à la réaction des conditions atmosphériques sur les matériaux.

IX- MODALITES DE PAIEMENT

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

X- TRANSFERT DES RISQUES

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

XI - RÉCLAMATION – MÉDIATION

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

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

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

> Par courrier : **Médiateur du Commerce Coopératif et Associé - FCA - 77, rue de Lourmel - 75015 Paris**

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

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

Le Client

Signature précédée de la mention « lu et approuvé »

Opérateur de Pompes Funèbres : BONTEMPS Jean-Christophe

POMPES FUNEBRES COMBEMALE, 17, boulevard de l'Europe Unie, 07120 RUOMS - Tel : 04 75 36 03 60 - Immatriculé 09/11/2011 au RCS de AUBENAS - Habilitation n° 25-07-0085 - SARL au capital de 10000 € - Représentant légal de l'entreprise : BONTEMPS Jean Christophe

Référence Dossier : DOSA/2608002

Version 2026.01



UN CONSOMMATEUR A UN LITIGE AVEC UN COMMERÇANT MEMBRE D'UN RÉSEAU COOPÉRATIF ET ASSOCIÉ

adhérant au service de Médiation du Commerce Coopératif et Associé.

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

Sans retour, ou si celui-ci ne lui convient pas,
**LE CONSOMMATEUR PEUT UTILISER
LE SERVICE DE LA MÉDIATION**



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

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

OU EN ADRESSANT SA RÉCLAMATION PAR COURRIER

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

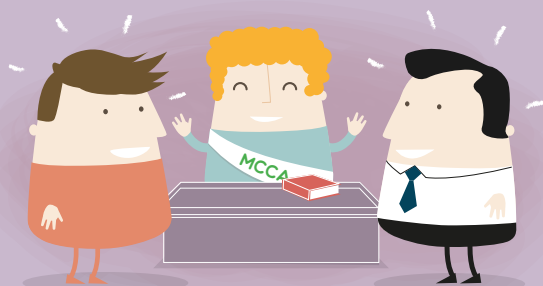
**LE MÉDIATEUR DU COMMERCE
COOPÉRATIF ET ASSOCIÉ
JUGERA DE
LA RECEVABILITÉ DU DOSSIER
SELON DES CRITÈRES OBJECTIFS**



DOSSIER IRRECEVABLE

**DOSSIER RECEVABLE
MAIS PROCÉDURE REFUSÉE
PAR LE COMMERÇANT**

**DOSSIER RECEVABLE
ACCEPTÉ
PAR LES DEUX PARTIES**



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



Formulaire de saisine du Médiateur du Commerce Coopératif et Associé

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



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

Date du recours au médiateur :

// VOS DEMARCHES PREALABLES

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

// LES COORDONNEES DES PARTIES A LA MEDIATION

Coordonnées du demandeur (client/représentant)

Civilité : Madame ☐ Monsieur ☐
Nom de l'instance [si représentant] :
Nom :
Prénom :
Adresse e-mail :
Téléphone :
Adresse :
Code postal :
Ville :
Pays :

Coordonnées du point de vente concerné :

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

Enseigne :
Adresse :
Code postal :
Ville :
Pays :
Téléphone :
Adresse e-mail :

// LE THEME DE VOTRE DEMANDE

Votre litige concerne :

Qualité ☐

Livraison ☐

Conditions promotionnelles ☐

Prestations contractuelles non fournies ☐

Conformité ☐

Autre [préciser] :

Paie ment ☐

// LES RAISONS DE VOTRE DEMARCHE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

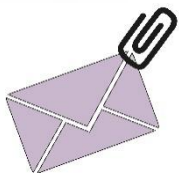
.....

.....

.....

.....

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



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

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

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

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

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

ATTESTATION

(Art. R.512-5 du code des assurances et R. 546-3 I du code monétaire et financier)

L'Orias certifie que l'intermédiaire ci-après

COMBEMALE POMPES FUNEBRES
Boulevard de l'Europe Unie
07120 Ruoms

Numéro de RCS (le cas échéant) : Aubenas 537692857

Est, à ce jour, inscrit au Registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance

Sous le numéro d'immatriculation 13005180

En qualité de :

- Mandataire d'intermédiaire d'assurance (MIA) depuis le 21/06/2013 jusqu'au 28/02/2027

L'intermédiaire doit informer l'Orias de toute modification de sa situation ou de tout événement pouvant avoir des conséquences sur son inscription (Art. R. 512-5 IV du code des assurances et R. 546-3 IV du code monétaire et financier) :

- Dans le mois qui précède la modification quand elle peut être anticipée.
- Ou au plus tard dans le mois qui suit l'événement.

Fait à Paris,

Le 30/09/2026

Jérôme SPERONI



Secrétaire général