

## Conditions Générales de Vente

Le présent document définit le cadre juridique applicable aux services funéraires et prestations de marbrerie proposés, ainsi que les conditions de souscription, de vente, d'exécution et de résiliation, et les droits et obligations des parties.

### Article 1 - Application des Conditions Générales de Vente - Opposabilité

**1.1. Champ d'application.** Les présentes conditions générales de vente (ci-après les "**CGV**") régissent les relations entre la société SPDM, SAS (société par actions simplifiée) au capital de 1 000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 888 214 459, et a son siège social situé 55 avenue Marceau – 75116 Paris. La société propose ses services sous le nom d'enseigne "Alterna - Alterman" (ci-après "**l'Entreprise**") et toute personne physique ayant la capacité de contracter et ayant qualité pour pourvoir aux funérailles du défunt en France (ci-après le "**Client**").

**1.2. Accessibilité et acceptation des CGV.** Les CGV sont accessibles à tous moments sur le site Web [www.alterna-obseques.com](http://www.alterna-obseques.com) (ci-après le "**Site Web**") et sont systématiquement adressées sous format électronique à chaque Client afin qu'elles soient signées au plus tard avant la signature du bon de commande dans les conditions de l'article 3.2.1 ci-dessous. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces CGV à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus ou catalogues, émis par l'Entreprise. Le fait que l'Entreprise ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions. Les relations contractuelles entre l'Entreprise et le Client sont encadrées par le Code de la consommation et le CGCT.

**1.3. Habilitation préfectorale.** Conformément à l'article L2223-23, l'Entreprise dispose d'une habilitation délivrée par le représentant de l'État sous le numéro 20-75-0505 pour fournir des prestations de services funéraires, telles qu'elles sont énumérées à l'article L. 2223-19 du Code général des collectivités territoriales (ci-après le "**CGCT**"). L'Entreprise propose également la fourniture de biens et de services complémentaires non obligatoires. L'Entreprise s'engage à informer et conseiller le Client dans le plus strict respect de la réglementation en vigueur et de la déontologie professionnelle.

### Article 2 - Description des prestations fournies par l'Entreprise

**2.1. Services extérieurs de pompes funèbres.** L'Entreprise offre des services extérieurs au sens de l'article L. 2223-19 du CGCT, comprenant :

- le transport des corps avant et après mise en bière,
- l'organisation des obsèques,
- les soins de conservations,
- la fourniture des housses, des cercueils et de leurs accessoires intérieurs et extérieurs,
- la gestion et l'utilisation des chambres funéraires,
- la fourniture des corbillards et des voitures de deuil,
- la fourniture de personnel et des objets et prestations nécessaires aux obsèques, inhumations, exhumations et crémations.

**2.2. Prestations obligatoires.** Conformément à l'article R2223-29 du CGCT, l'Entreprise fournit des prestations obligatoires, à savoir :

- la fourniture de la housse mortuaire en cas de transport avant mise en bière,
- dans tous les cas, la fourniture du cercueil, de ses poignées, de sa plaque d'identité, de sa cuvette étanche à l'exclusion de ses accessoires intérieurs et extérieurs,
- soit les opérations d'inhumation,
- soit les opérations de crémation et l'urne cinéraire ou cendrier.

L'ensemble de ces services est désigné par la réglementation et dans les présentes conditions générales de vente comme les **"Prestations obligatoires"**.

**2.3. Prestations non obligatoires.** Des prestations non obligatoires sont également proposées aux Clients tels que l'achat de plaques funéraires ou d'emblèmes religieux, l'achat de fleurs, le transfert avant mise en bière, la réalisation de travaux d'imprimerie...) L'ensemble de ces services est désigné par la réglementation et dans les présentes conditions générales de vente comme les **"Prestations non obligatoires"**.

Les Prestations obligatoires et les Prestations non obligatoires sont désignées ensemble les **"Services funéraires"**.

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

**2.5. Documentation générale.** Le Client peut, à tout moment, prendre connaissance de la documentation générale disponible en pied de page du Site Web, laquelle fait apparaître, élément par élément, les prix et conditions de vente des prestations et fournitures proposées par l'Entreprise en distinguant les prestations obligatoires des prestations non obligatoires.

### Article 3 - Commande

**3.1. Prise de contact de l'Entreprise par le Client.** Le Client peut prendre contact avec l'Entreprise soit en remplissant le formulaire disponible en ligne, soit en composant le numéro de téléphone disponible en ligne soit en adressant un courriel à [contact@alterna-obsèques.com](mailto:contact@alterna-obsèques.com).

En prenant contact avec l'Entreprise en remplissant le formulaire disponible en ligne, le Client autorise à cette occasion l'Entreprise à le contacter par téléphone pour préciser son besoin et lui permettre d'établir un devis.

En prenant contact avec l'Entreprise par téléphone ou par courriel, le Client sera invité à préciser son besoin, toujours dans l'objectif de permettre à l'Entreprise d'établir un devis.

Si le Client le souhaite, un rendez-vous physique peut être organisé au siège de l'Entreprise ou au sein d'un de ses établissements secondaires, à sa demande, à tout moment.

**3.2. Etablissement et communication d'un devis.** Sur la base de ces choix et à l'issue des échanges (physiques, oraux ou écrits) qui auront eu lieu entre l'Entreprise et le Client, un devis pourra être établi par l'Entreprise.

**Contenu du devis.** Ce devis écrit, gratuit et détaillé, conforme aux articles R. 2223-25 à R. 2223-30 du CGCT, fait notamment apparaître, pour chaque Prestation obligatoire et Prestation non obligatoire et selon les mêmes rubriques que celles disponibles dans la documentation générale, la nature et le prix TTC ainsi que le montant total du devis hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC). Il mentionne la commune du lieu du décès, de la mise en bière, du service funéraire, de l'inhumation ou de la crémation, ainsi que la date à laquelle ces devis ont été établis. Le devis fait également apparaître le montant des honoraires correspondant, intervenant par intervenant, 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, mandatée par le Client. Le montant des sommes avancées sera justifié par l'Entreprise auprès du Client à première demande. Le montant total de l'ensemble des honoraires perçus est mentionné sur le devis. Le devis indique, le cas échéant, l'entreprise ou le service tiers qui réalise l'ouverture et la fermeture du monument funéraire, le creusement et le comblement de la fosse.

L'Entreprise facture des honoraires de représentation auprès des tiers, lesquels pourront, le cas échéant, faire l'objet d'un montant forfaitaire unique qui sera précisé dans le devis. Dans cette hypothèse, le détail des prestations comprises dans le forfait sera indiqué au Client. Le devis est communiqué au Client avant toute commande par courriel électronique à l'adresse électronique communiquée par le Client.

**Durée de validité du devis.** La durée de validité du devis est expressément indiquée sur celui-ci. La réalisation des obsèques doit être effectuée en un jour et en un lieu précis imposant des réservations auprès des services de l'Etat ou des cultes. Le devis communiqué est donc valable 1 jour. Le Client accepte que l'Entreprise le contacte par téléphone après l'envoi électronique du devis afin de s'assurer qu'il a bien été reçu et qu'il n'a pas été reçu dans les "courriers indésirables" de sa boîte de courrier électronique.

**3.3. Bon de commande.** Après acceptation et signature du devis par le Client, le Client est invité à prendre connaissance et à signer les conditions générales de vente de l'Entreprise et à signer un bon de commande par voie électronique.

**Signature des CGV.** Toute commande implique l'acceptation préalable et express des présentes conditions générales de ventes. Cette acceptation est matérialisée par la signature électronique des présente CGV avant la signature du bon de commande. Le document signé est disponible sur un support durable par voie de téléchargement sans limite de durée après sa signature. Cette acceptation ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. Par cette acceptation, le Client reconnaît avoir disposé d'informations précises et claires sur la nature des Prestations obligatoires et des Prestations non obligatoires réalisés par l'Entreprise avant d'avoir donné son consentement.

**Signature du bon de commande.** Le bon de commande précisera, outre les informations mentionnées dans le devis, les nom et prénom du défunt, sa date de naissance, la date de son décès, la date et l'heure de la mise en bière, la date et l'heure de l'inhumation ou de la crémation, les nom et prénom et adresse de la personne qui a passé commande, le lien de cette personne avec le défunt, le montant de la somme totale, toutes taxes comprises. Un formulaire type de rétractation sera également communiqué au Client afin qu'il puisse exercer, s'il le souhaite, son droit de rétractation dans les conditions de l'article 11. Toute commande devra être faite par écrit et être signée par le Client. L'Entreprise n'est liée qu'après signature du devis puis du bon de commande par le Client. Le bénéfice de la commande est personnel au Client et ne peut être cédé sans l'accord de l'Entreprise.

***Informations spécifiques en cas de crémation :***

Article L2223-18-1 du CGCT

*"Après la crémation, les cendres sont pulvérisées et recueillies dans une urne cinéraire munie extérieurement d'une plaque portant l'identité du défunt et le nom du crématorium.*

*Dans l'attente d'une décision relative à la destination des cendres, l'urne cinéraire est conservée au crématorium pendant une période qui ne peut excéder un an. A la demande de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, l'urne peut être conservée, dans les mêmes conditions, dans un lieu de culte, avec l'accord de l'association chargée de l'exercice du culte.*

*Au terme de ce délai et en l'absence de décision de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, les cendres sont dispersées dans l'espace aménagé à cet effet du cimetière de la commune du lieu du décès ou dans l'espace le plus proche aménagé à cet effet visé à l'article L. 2223-18-2."*

Article L2223-18-2 du CGCT

*"A la demande de la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, les cendres sont en leur totalité :*

- soit conservées dans l'urne cinéraire, qui peut être inhumée dans une sépulture ou déposée dans une case de columbarium ou scellée sur un monument funéraire à l'intérieur d'un cimetière ou d'un site cinéraire visé à l'article L. 2223-40 ;*
- soit dispersées dans un espace aménagé à cet effet d'un cimetière ou d'un site cinéraire visé à l'article L. 2223-40 ;*
- soit dispersées en pleine nature, sauf sur les voies publiques."*

**Article 4 - Modification de la commande**

**4.1. Modification.** Toute modification de commande demandée par le Client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant la réalisation des Prestations obligatoires et des Prestations non obligatoires initialement commandées

et qu'elle est acceptée par l'Entreprise. Aucune modification de la commande ne pourra intervenir si les Prestations obligatoires et les Prestations non obligatoires commandées ont été effectués par l'Entreprise ou si le délai de rétractation prévu à l'article 11 a expiré. En cas de modification de commande, l'Entreprise sera en droit de facturer au Client les démarches et frais d'ores et déjà engagés.

**4.1. Demande de Prestations non obligatoires supplémentaires.** Toute demande de Prestations non obligatoires supplémentaires fera l'objet d'un nouveau devis et d'un nouveau bon de commande qui devront être signés par le Client. L'Entreprise émettra une facture supplémentaire. L'Entreprise se réserve le droit de refuser une commande dans le cas où le Client ne serait pas à jour de ses obligations de quelque nature que ce soit, et notamment sans que la liste soit exhaustive : défaut de règlement, incident de paiement ou d'éléments d'informations lors d'une précédente commande. Un tel refus constitue un motif légitime au sens de l'article L122-11 du Code de la consommation et ne saurait constituer un refus de vente.

## Article 5 - Prix

**5.1. Fixation des prix.** Les Prestations obligatoires et les Prestations non obligatoires sont fournies conformément au tarif fixé dans le bon de commande signé par le Client et par l'Entreprise. Les travaux de cimetière et d'exhumations sont toujours chiffrés sous réserve de fournitures ou travaux supplémentaires non prévisibles à la date d'établissement du devis.

**5.2. Modification des prix.** Les prix, avant signature du bon de commande, peuvent être modifiés à tout moment et sans préavis uniquement en cas de modification du taux de TVA entre l'envoi du devis et la signature du bon de commande par le Client. Les prix s'entendent nets, sans escompte, toutes taxes comprises (incluant la TVA), et en euros.

**5.3. Réductions de prix.** L'Entreprise se réserve le droit, à sa libre discrétion, et selon des modalités dont elle sera seule juge, de proposer des offres promotionnelles ou des réductions de prix. Le montant de la réduction accordée figurera sur le devis et le bon de commande.

## Article 6 - Paiement des Services funéraires

**6.1. Moyens de paiement.** Les Services funéraires sont payables en euro, par prélèvement sur les comptes bancaires du défunt dans les conditions décrites ci-dessous, par carte bancaire en suivant le lien de paiement adressé par courriel lors de la confirmation de la commande, par chèque ou par virement bancaire sur les comptes de l'Entreprise dont les coordonnées auront été transmises au Client.

**6.2. Paiement à crédit.** L'Entreprise propose à ses Clients le service de crédit d'Alma pour le règlement de leurs achats et l'exécution du paiement. Cela est conditionné par l'acceptation par le Client des CGU ou du contrat de crédit proposé par Alma. Tout refus d'octroi de crédit par Alma pour une commande pourra entraîner l'annulation de celle-ci. Toute résiliation des CGV qui lient le Client et l'Entreprise entraîne la résiliation des CGU ou du contrat de crédit entre Alma et le Client. Le paiement en plusieurs fois est disponible via notre partenaire Alma. La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure. En payant en plusieurs fois avec Alma le Client ne paye pas des frais. Alma est gestionnaire de télépaiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du code civil. Toute résiliation des CGV qui lient l'Entreprise et le client, entraîne la résiliation des CGU ente Alma et le client.

**6.3. Délais de paiement.** Le paiement devra intervenir au plus tard 48 heures avant la date prévue pour les obsèques. A la demande du Client, l'Entreprise peut se charger d'obtenir un règlement partiel ou total de la facture par prélèvement sur les comptes financiers de la personne décédée dans les limites admises par les règlements en vigueur. Dans ce cas, un chèque de caution du montant du prélèvement pourra être demandé par l'Entreprise au Client. Il sera restitué au Client lorsque la facture aura été réglée par la banque de la personne décédée.

**6.4. Paiement par débit sur le compte bancaire du défunt.** Conformément à l'article L312-1-4 du Code Monétaire et Financier, la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles du défunt peut obtenir, sur présentation de la facture des obsèques, le débit sur les comptes de paiement du défunt, dans la limite du solde créditeur de ces comptes, des sommes nécessaires au paiement

de tout ou partie des frais funéraires, auprès des banques teneuses desdits comptes, dans la limite d'un montant fixé par arrêté du Ministre chargé de l'Économie, égal à ce jour à cinq mille neuf cents (5 910) euros.

**6.5. Paiement par notaire.** Le paiement des Services funéraires ne peut être envisagé par notaire, sauf si celui-ci fournit à l'Entreprise, au plus tard quarante-huit (48) heures avant la date prévue pour les obsèques et par télécopie au besoin, un document écrit d'acceptation précisant le montant et les délais. Néanmoins, en cas de carence du notaire, la personne ayant signé le devis et le bon de commande des Services funéraires conservera l'entière responsabilité du règlement.

**6.6. Refus de paiement.** Le refus d'autorisation de paiement par carte bancaire signalé par l'établissement bancaire du Client entraînera l'annulation de la commande par l'Entreprise. L'Entreprise se réserve la possibilité de ne pas confirmer une commande pour quelque raison que ce soit, tenant en particulier à un problème relatif à la commande reçue ou aux informations fournies par le Client. En cas d'annulation d'une commande, le Client sera remboursé de tous frais déjà payés.

**6.7. Conséquences du retard de paiement.** Le Client est informé et accepte expressément que tout retard de paiement de tout ou partie d'une somme due à son échéance pourra entraîner (i) la suspension immédiate de l'exécution de la commande, (ii) l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes facturées au Client et restées impayées, (iii) le déclenchement de démarches en recouvrement de créance à son égard avec mise en demeure préalable. Le Client devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels, dans les conditions de l'article L. 111-8 du Code des Procédures Civiles d'Exécution. En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus sans l'accord écrit et préalable de l'Entreprise. Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne.

## Article 7 - Intervention de l'Entreprise sous mandat

L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers (marbrier, culte, personnel communal aux cimetières, etc.). En ce qui concerne certains tiers (exemple : marbrier) il peut y avoir un choix à opérer entre divers prestataires de service. Tous les partenaires avec lesquels l'Entreprise peut être amenés à travailler sont sélectionnés par cette dernière pour leur savoir-faire et leur expérience.

**7.1. Travaux.** S'agissant des travaux que le Client pourrait vouloir commander (marbrerie, caveaux), le Client peut, s'il le souhaite désigner lui-même le tiers de son choix ou faire appel à l'Entreprise pour commander ces travaux. Le coût de ces travaux sera mentionné dans le devis et le bon de commande. L'Entreprise est alors mandatée par le Client pour qu'il requiert, auprès de son ou ses prestataires habituels, la réalisation des travaux commandés. Le Client sera invité à signer un bon de travaux qui lui sera communiqué par l'Entreprise. Le Client reconnaît que le rôle de l'Entreprise se limite à mettre en relation le Client avec l'entreprise de travaux, et à procéder au paiement desdits travaux pour le compte du Client. En conséquence, le Client reconnaît expressément qu'il ne dispose d'aucun droit de rétractation dès lors que le bon de travaux aura été signé par le Client et que les travaux auront effectivement débuté.

**7.2. Achat d'une concession.** Le Client peut, s'il le souhaite, procéder à l'achat d'une concession soit directement auprès de la Mairie, soit par l'intermédiaire de l'Entreprise, après le lui en avoir donné mandat. S'il fait appel à l'Entreprise pour réaliser cet achat, le coût de la concession sera mentionné dans le devis et le bon de commande. Le Client sera invité par la Mairie à signer le contrat de concession auquel seul lui et la Mairie seront parties. L'Entreprise n'a pas la qualité ni le pouvoir de procéder à un tel achat. Ce n'est qu'une fois le contrat de concession signé par le Client et la Mairie que l'Entreprise procèdera au versement du montant dû à la Mairie pour cette acquisition. Aucune majoration ne sera appliquée par l'Entreprise, conformément à l'article L. 2223-34 du CGC. Le Client reconnaît que le rôle de l'Entreprise se limite à mettre en relation la Mairie avec le Client et à procéder au paiement de ladite concession pour le compte du Client. En conséquence, le Client reconnaît expressément qu'il ne dispose d'aucun droit de rétractation dès lors que le contrat de concession a été signé.

**7.3. Crémation.** Le Client accepte qu'en cas de crémation, le choix du crématorium relève exclusivement de l'Entreprise. Le choix du crématorium sera communiqué au Client avant la signature du bon de commande.

**7.4. Organisation d'obsèques religieuses.** L'Entreprise est un opérateur de services extérieurs de pompes funèbres. Conformément à l'article L. 2223-29, "*les fabriques et consistoires conservent le droit exclusif de fournir les objets destinés au service des funérailles dans les édifices religieux et à la décoration intérieure et extérieure de ces édifices*". Le Client est expressément informé que l'Entreprise n'a aucun lien avec une organisation religieuse. Elle travaille toutefois étroitement avec ces dernières afin d'organiser, si la famille le souhaite, des obsèques religieuses.

## **Article 8 - Délais de livraison**

La livraison s'entend de l'accessibilité par le Client des Services funéraires commandés, en application de l'article L. 216-1 du Code de la consommation. L'Entreprise s'engage à réaliser les prestations au plus tard, le quatorzième jour calendaire suivant celui du décès, conformément à ses obligations légales. La date d'obsèques sera déterminée d'un commun accord entre le Client et l'Entreprise avant la signature du bon de commande et sera fonction des contraintes de chacune des Parties et des tiers intervenant. L'Entreprise se réserve le droit de ne pas conclure le contrat dans l'hypothèse où aucun accord entre le Client et l'Entreprise ne serait possible quant à la date de réalisation des obsèques.

## **Article 9 - Territoire d'exécution des prestations**

L'offre de prestations présentée sur le Site Web est limitée à la France métropolitaine, sauf exception convenue entre l'Entreprise et le Client.

## **Article 10 - Transfert de propriété**

Les articles funéraires et tout autre produit commandé demeurent la propriété de l'Entreprise jusqu'au complet paiement de leur prix en principal et accessoires, les risques passant à la charge du Client dès la livraison, entraînant un transfert des risques au Client. Pour l'achat de concession ou la réalisation de travaux, l'Entreprise n'intervient que sous mandat exprès du Client. L'Entreprise n'est donc jamais partie à la commande de travaux ou à l'achat d'une concession. Il n'y a donc aucun transfert de propriété intervenant entre l'Entreprise et le Client. En cas de défaut de paiement à l'échéance de toute prestations figurant sur le bon de commande, l'Entreprise fera application des dispositions de l'article 15 des présentes CGV. Elle tentera avant tout de trouver une solution amiable avec le Client.

## **Article 11 - Droit de rétractation**

### **11.1 - Exclusions et modalités d'exercice du droit de rétractation**

Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter d'un contrat conclu à distance sans avoir à motiver sa décision. Pour les prestations de service effectuées par l'Entreprise, le délai de rétractation (hors exclusions visées ci-dessous) court à compter de la conclusion du contrat (signature du bon de commande par le Client), conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation. Par principe, l'exécution d'une prestation de service ne pourra débuter avant l'expiration du délai de rétractation, sauf accord exprès contraire du Client. Pour les livraisons de bien, le délai de rétractation (hors exclusions visées ci-dessous) court à compter de la réception du bien par le Client ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation.

#### **11.1.1 - Exclusion du droit de rétractation pour la réalisation des Prestations obligatoires**

Compte tenu des contraintes réglementaires pesant sur l'Entreprise (articles R. 2213-33 CGCT et R. 2213-35 du CGCT) lui imposant de pourvoir aux funérailles au plus tard, le quatorzième jour calendaire suivant celui du décès, la réalisation des Prestations obligatoires devra s'effectuer instantanément dès la signature du bon de commande par le Client. Compte tenu des spécificités des Prestations obligatoires et à leur caractère personnalisé, les Prestations obligatoires ne peuvent être interrompues en cours d'exécution ni donner lieu à restitution. Par conséquent, l'accord exprès du Client sera recueilli lors de la signature du bon de commande afin que l'exécution des Prestations obligatoires commence instantanément. Le Client reconnaît et accepte que son accord vaudra également renonciation à l'exercice de son droit de rétractation conformément à l'article L. 221-28, 1<sup>o</sup> du code de la consommation.

#### 11.1.2 - Exclusion du droit de rétractation pour la réalisation de certaines Prestations non obligatoires

Conformément à l'article L. 221-28, 3°, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés. Dès lors, le Client est expressément informé de l'impossibilité pour ce dernier d'exercer son droit de rétractation pour certaines Prestations non obligatoires telles que la fourniture de plaques funéraires, d'emblèmes religieux, la réalisation de travaux d'imprimerie qui auraient été personnalisées à la demande du Client. De même, conformément à l'article L. 221-28, 4° le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement. Des lors, la livraison de fleurs ou tout autre bien périssable ou susceptible de se détériorer ne pourra faire l'objet de l'exercice du droit de rétractation par le Client.

#### 11.1.3 - Exclusion du droit de rétractation pour les prestations commandées et effectuées par des tiers conformément à l'article Z.

**Réalisation de travaux de cimetière.** Le Client a la possibilité de se rétracter auprès de l'Entreprise dans les conditions visées ci-dessus jusqu'à la signature d'une demande d'autorisation de travaux par le Client qui sera adressée au cimetière et au tiers mandaté pour réaliser ces travaux. Le Client reconnaît que la réalisation de ces travaux devra s'effectuer instantanément dès la signature de la demande d'autorisation de travaux par le Client. Compte tenu des spécificités des travaux commandés et à leur caractère personnalisé, les travaux de cimetière ne peuvent être interrompus en cours d'exécution ni donner lieu à restitution. Le Client reconnaît et accepte que la signature de la demande d'autorisation de travaux de cimetière vaut renonciation à l'exercice de son droit de rétractation conformément à l'article L. 221-28, 1° du code de la consommation.

**Achat d'une concession.** Le Client a la possibilité de se rétracter auprès de l'Entreprise dans les conditions visées ci-dessus jusqu'à la signature du contrat d'achat de la concession entre le Client et la Mairie. Une fois ce contrat signé, le Client devient concessionnaire et il ne dispose plus du droit de rétractation vis-à-vis de l'Entreprise. Les éventuelles conditions d'annulation dudit contrat sont régies par les dispositions du contrat signé par le Client, auquel l'Entreprise n'est pas partie.

#### 11.1.4 - Modalités d'exercice du droit de rétractation pour la réalisation de certaines Prestations non obligatoires

Pour la réalisation des Prestations non obligatoires dont l'exécution n'est pas instantanée, le consentement du Client sera recueilli lors de la signature du bon de commande afin que l'exécution du service commence avant la fin du délai de rétractation. Le Client pourra exercer son droit de rétractation, sous réserve que la prestation n'a pas été exécutée, en envoyant à l'Entreprise le formulaire de rétractation qui lui a été communiqué lors de la signature du bon de commande ou par toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter et ce, dans les délais susvisés. Pour la livraison de biens commandés par le Client dans le cadre exclusif des Prestations non obligatoires et pour lesquelles le Client n'a requis aucune personnalisation ou qui n'auraient pas un caractère rapidement périssable, le Client pourra exercer son droit de rétractation en remplissant le formulaire de rétractation qui lui a été communiqué lors de la signature du bon de commande ou par toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter et ce, dans les délais susvisés.

### **11.3 - Effets de la rétractation :**

Pour les Prestations non obligatoires pour lesquelles le Client aurait exercé son droit de rétractation, mais dont l'exécution aurait commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, l'Entreprise conservera à son profit le montant des sommes versées par le Client correspondant au(x) service(s) effectivement fourni(s) jusqu'à la réception de la décision du Client de se rétracter. La somme conservée par l'Entreprise sera proportionnée au prix total de la prestation convenue dans le contrat. Pour la livraison de biens pour lesquels le Client aurait exercé son droit de rétractation, l'Entreprise remboursera le Client de toutes les sommes et frais déboursés y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires supportés par le choix d'un autre mode de livraison que celui proposé par l'Entreprise) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où l'Entreprise est informée de la décision du Client de se rétracter. Le remboursement du consécutivement à l'exercice du droit de rétractation par le Client sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par ce dernier lors de la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour utiliser un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client. L'Entreprise pourra différer le remboursement jusqu'à ce la réception du bien ou jusqu'à ce que le Client fournisse une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle

du premier de ces faits. Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après que le Client ait fait connaître à l'Entreprise sa volonté de se rétracter. La responsabilité du Client ne sera engagée qu'en cas de dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

## Article 12 - Garantie - Responsabilité

**12.1. Cercueils.** L'Entreprise garantit au Client la livraison de cercueils élaborés conformément aux dispositions légales et réglementaires. Toutefois, ces normes ne permettent pas de garantir l'absence d'altération du cercueil du fait naturel de l'état du sous-sol, des remblais et de l'humidité ambiante. Cette altération naturelle ne peut engager la responsabilité de l'Entreprise.

**12.2. Caveaux.** L'Entreprise garantit au Client la réalisation de travaux de marbrerie dans les règles de l'art. Le Client est expressément informé que la construction d'un caveau ne peut être garantie contre une étanchéité parfaite. La présence d'eau et d'humidité dans un caveau ou dans un caveau dans des conditions normales ne pourra donc donner lieu ni à la résiliation de la commande ni à une réduction de prix.

**12.3. Horaires.** Les horaires des différentes étapes des obsèques sont fixés d'un commun accord avec le Client, en fonction des disponibilités des différents intervenants et des contraintes administratives et légales. L'Entreprise s'engage à faire tous ses efforts pour que ces horaires soient respectés. Le Client est cependant expressément informé que ces horaires sont indicatifs et sont soumis aux aléas de nombreuses contraintes extérieures (par exemple : encombrement de la circulation, conditions météo, intervention de la police pour les poses de scellés). Dans le cas d'un retard significatif, l'Entreprise s'efforcera de prévenir le Client par tous moyens et, dans la mesure du possible, de prévenir toute personne assistant au convoi dont elle aurait connaissance des coordonnées téléphoniques.

**12.4. Fait d'un tiers.** L'organisation d'obsèques exige l'intervention de tiers comme indiqué à l'article 7 ci-dessus. Cette intervention est dans certains cas obligatoire (administrations diverses, personnel communal pour les opérations d'inhumation ou de crémation, etc.), ou facultative (organisation d'une cérémonie religieuse, publication d'avis dans la presse, gestionnaire d'une chambre funéraire, etc.). La responsabilité de l'Entreprise ne peut en aucun cas être engagée pour une quelconque non-exécution de ses obligations pour tout fait dû, soit du fait du Client, soit du fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat ou d'un fait naturel.

**12.5. Fait du Client.** La responsabilité de l'Entreprise ne peut en aucun cas être engagée pour des difficultés dans l'exécution de ses obligations dues au fait du Client. De même, le Client est expressément informé que seul le personnel habilité est amené à porter le cercueil. A titre exceptionnel, si le Client et sa famille insistent pour porter le cercueil, la responsabilité de l'Entreprise ne pourra pas être engagée en cas de chute ou d'accident du Client ou d'un membre de la famille.

**12.6. Force majeure.** La responsabilité de l'Entreprise ne peut être engagée pour non-exécution de ses obligations en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil.

**12.7. Crémation.** En cas de crémation, l'Entreprise exige préalablement la signature par le Client de la demande d'autorisation de crémation dans laquelle doit être signalée l'existence de prothèses ou d'appareils fonctionnant avec des piles et indiquer si elles ont été enlevées par le médecin. A défaut le Client autorisera par écrit l'Entreprise à procéder à l'extraction. Par ailleurs, le Client s'engage à ne pas introduire de substances et/ou des objets susceptibles d'exploser du fait de la chaleur. L'Entreprise ne saurait être responsable des dégâts résultants du non-respect de ces dispositions par le Client.

**12.8. Inhumation dans une concession existante.** Pour toute inhumation au sein d'une concession existante, le Client déclare et garantit que la personne décédée est autorisée à y être inhumée, que la concession a parfaitement été renouvelée, et qu'il reste au moins une place dans cette sépulture. L'Entreprise ne peut pas procéder à ces vérifications et ne peut que se fier aux informations fournies par la famille et la conservation du cimetière. En cas de doute, une ouverture préalable du caveau est possible afin de procéder aux vérifications nécessaires. Cette prestation, distincte de l'ouverture du caveau nécessaire le jour des obsèques, fera l'objet d'un devis et figurera sur le bon de commande. A défaut d'ouverture préalable du caveau, l'Entreprise ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas d'informations erronées perturbant le bon déroulement des obsèques.

**12.9. Garanties légales.** L'Entreprise est tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code Civil. L'Entreprise n'est pas tenue des vices apparents dont le Client ne pouvait en ignorer l'existence. Les réclamations sur les vices apparents du produit livré au produit commandé, doivent être formulées par écrit dans les huit (8) jours de la livraison. Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des vices apparents ou anomalies constatés. Il devra laisser à l'Entreprise ou tout tiers désigné par elle, toute facilité pour procéder à la constatation de ces vices et pour y porter remède.

Lorsque le Client agit en garantie légale de conformité :

- Il bénéficiera d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir.
- Il pourra choisir entre la réparation ou le remplacement du bien sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la Consommation.
- Il sera dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien.

La garantie de conformité s'appliquera indépendamment de la garantie commerciale consentie.

L'Acheteur pourra également décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code Civil et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résiliation de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Conformément à l'article D.211-2 du code de la consommation, le Client est informé des dispositions suivantes relatives aux modalités de mise en œuvre des garanties légales.

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

## Article 13 - Données personnelles

Notre politique relative à la gestion des données personnelles sur ce site Internet est consultable sur la page Politique de confidentialité. Conformément à l'article L. 223-1 du code de la consommation, le Client dispose d'un droit d'opposition au démarchage téléphonique en s'inscrivant gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel. Si le Client ne souhaite plus être contacté par l'Entreprise, il peut également le lui indiquer directement ([contact@alterna-obseques.com](mailto:contact@alterna-obseques.com)). Il est précisé que toute prise de contact intervenant dans le cadre de l'exécution du contrat en cours ou ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au Client des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité n'est pas considéré comme du démarchage.

## Article 14 - Publication d'avis de consommateurs, conformément à l'article L.111-7-2 du Code de la consommation

L'Entreprise met à disposition des consommateurs des avis en ligne relatifs à son activité, collectés, modérés et publiés par la société Avis Vérifiés, prestataire tiers spécialisé, agissant pour le compte de l'Entreprise, dans des conditions garantissant la fiabilité, la transparence et la sincérité des avis.

**14.1. Origine et modalités de collecte des avis.** Les avis sont collectés exclusivement auprès de clients ayant effectivement réalisé une expérience d'achat ou de service auprès de l'Entreprise. Chaque client est sollicité par Avis Vérifiés pour déposer un avis dans un délai maximal de trois (3) mois suivant l'expérience concernée. Aucune sélection des clients sollicités n'est effectuée, et aucune contrepartie n'est accordée en échange du dépôt d'un avis.

**14.2. Procédure de modération.** Tous les avis font l'objet d'une modération préalable, automatisée et humaine, réalisée par Avis Vérifiés, de manière identique pour les avis positifs et négatifs. La modération a pour seul objet de vérifier la conformité des avis aux critères légaux et contractuels, notamment l'absence de contenus illicites, injurieux, diffamatoires, discriminatoires, hors sujet ou résultant d'un conflit d'intérêts. L'Entreprise n'exerce aucun contrôle direct sur la modération et ne peut ni modifier ni supprimer un avis conforme.

**14.3. Délai de publication.** Les avis sont publiés dans un délai maximal de sept (7) jours calendaires à compter de leur dépôt, sous réserve de leur conformité aux règles de modération. En cas de rejet, l'auteur de l'avis est informé du motif du refus et peut, le cas échéant, soumettre un nouvel avis selon les conditions prévues par Avis Vérifiés.

**14.4. Publication des avis.** Tous les avis conformes sont publiés sans distinction, qu'ils soient favorables ou défavorables. Chaque avis mentionne :

- la date de dépôt,
- un identifiant ou pseudonyme anonymisé de l'auteur,
- le cas échéant, la date de l'expérience concernée.

La note globale affichée correspond à la moyenne des avis publiés sur une période de référence, généralement les douze (12) derniers mois.

**14.5. Conservation et accessibilité.** Les avis sont conservés et accessibles pendant une durée conforme à la réglementation applicable et aux règles définies par Avis Vérifiés, garantissant une information loyale et pertinente pour les consommateurs.

## Article 15 - Médiation - Loi applicable - Attribution de juridiction

### 15.1 - Médiation

En cas de litige relatif à la formation, l'exécution, l'inexécution ou la rupture des ventes conclues en application des présentes CGV, l'Entreprise et le Client tenteront de trouver une solution amiable. A défaut de parvenir à une résolution amiable de leur différend, le plus diligent du Client ou de l'Entreprise pourra recourir à un médiateur. Afin de soumettre son litige au médiateur, le Client doit :

- (i) remplir le formulaire sur le site internet <https://www.anm-conso.com/site/index.php>
- (ii) envoyer sa demande par courrier simple ou recommandé à ANM Consommation

2 Rue de Colmar- 94300 Vincennes

Afin d'être traitée avec célérité, toute demande de médiation devra contenir les informations suivantes : coordonnées postale, électronique et téléphonique du Client, coordonnées de l'Entreprise, exposé succinct des faits, preuve de la réclamation écrite préalable pour résoudre le litige à l'amiable. La demande auprès du médiateur devra être introduite dans un délai inférieur à un an à compter de la réclamation écrite auprès du professionnel.

### 15.2 - Loi applicable et Attribution de juridiction

Le contrat conclu entre l'Entreprise et le Client, formé par les CGV et le bon de commande signé par le Client, est soumis au droit français. Le tribunal compétent sera, au choix du Client, celui situé à Paris ou celui compétent en vertu d'une attribution de compétence spécifique découlant d'un texte de loi ou réglementaire particulier protégeant notamment les consommateurs (article R.631-3 du code de la consommation).

## Annexe 1

### MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de la société SPDM (Alterna - Alterman), 55 avenue Marceau, 75116 Paris, [contact@alterna-obseques.com](mailto:contact@alterna-obseques.com) :

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

---

Commandé le (\*)/reçu le (\*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(\*) Rayez la mention inutile.

Conformément à l'article 2 du décret n° 2022-424 du 25 mars 2022, ces dispositions entrent en vigueur le 28 mai 2022.

**Rappel des exclusions du droit de rétractation**

*(les termes en majuscule se réfèrent aux termes définis dans les CGV)*

**En application de l'article 11 des CGV, pour :**

*- la réalisation des Prestations obligatoires, le Client a renoncé à l'exercice de son droit de rétractation et donné son accord lors de la signature du bon de commande pour que l'exécution de Prestations obligatoires commence dès la signature du bon de commande par le Client (conformément à l'article L. 221-28, 1° du code de la consommation) et ce, compte tenu des contraintes réglementaires pesant sur l'Entreprise (articles R. 2213-33 CGCT et R. 2213-35 du CGCT) lui imposant de pourvoir aux obsèques au plus tard, le quatorzième jour calendaire suivant celui du décès.*

*Le Client est expressément informé, conformément à l'article 11 des CGV, que compte tenu des spécificités des Prestations obligatoires et à leur caractère personnalisé, les Prestations obligatoires ne peuvent être interrompues en cours d'exécution ni donner lieu à restitution.*

**- la réalisation de certaines Prestations non obligatoires, l'exercice du droit de rétractation est exclu pour :**

*(i) la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés (article L. 221-28, 3° du code de la consommation). C'est le cas, conformément à l'article 11 des CGV, des commandes de plaques funéraires, d'emblèmes religieux, de la réalisation de travaux d'imprimerie qui auraient été personnalisées à la demande du Client.*

*(ii) la fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement (article L. 221-28, 4° du code de la consommation). C'est le cas notamment, conformément à l'article 11 des CGV, de la livraison de fleurs.*

**- la réalisation de certaines Prestations non obligatoires effectuées par des tiers, et notamment :**

*(i) tous les travaux de cimetière, le Client a donné son accord lors de la signature du bon de commande pour que l'exécution des travaux de cimetière commencent dès la signature du bon de commande par le Client et a accepté l'exclusion de son droit de rétractation à compter de la signature du bon de travaux par le Client ;*

*(ii) l'achat d'une concession, le Client peut se rétracter auprès de l'Entreprise avant la signature du contrat de concession. En revanche, le Client reconnaît qu'il ne dispose plus de son droit de rétractation à compter de la signature du contrat de concession avec la Mairie, aux termes duquel le Client devient concessionnaire.*

## Annexe 2

Ministère des Solidarités

Ministère de l'Intérieur et de la Santé

### INFORMATIONS AUX FAMILLES SUR LES SOINS DE CONSERVATION

Vous venez de perdre une personne chère et vous êtes chargé d'organiser ses funérailles. Ce document officiel vous est destiné.

Il a pour but de vous apporter une information objective sur les interventions techniques possibles sur le corps de votre défunt, et qui pourraient vous être proposées par les opérateurs funéraires, dans ce moment douloureux.

En effet, il existe plusieurs types d'interventions payantes. Elles sont exposées ci-dessous.

Les soins de conservation :

Ces soins, aussi appelés soins de thanatopraxie, constituent des opérations funéraires réglementées par le code général des collectivités territoriales (CGCT). Ce sont des actes invasifs post mortem qui procèdent par drainage des liquides et des gaz du corps et par injection d'un produit biocide en remplacement. Ils ont pour finalité de retarder le processus de décomposition du corps (thanatomorphose) et la dégradation du corps. L'ensemble de ces opérations nécessite entre 1h30 et 2h00.

Les soins de conservation ou de thanatopraxie sont des prestations qui ne sont pas obligatoires. Ils peuvent être néanmoins exigés dans deux cas :

- En cas de transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou de la compagnie aérienne (pour des règles de sécurité et d'hygiène) ;
- Lors d'un transport du corps en cercueil d'une épaisseur minimale de 18 millimètres après finition, avec garniture étanche, si la durée du transport est supérieure à deux heures et inférieure à quatre heures.

Les soins de conservation ou de thanatopraxie sont réalisés par des thanatopracteurs obligatoirement diplômés, au sein d'établissements funéraires (chambres funéraires) ou hospitaliers (chambres mortuaires). Ils peuvent aussi être réalisés au domicile du défunt uniquement si le décès est survenu à domicile

Lorsque ces soins sont réalisés à domicile, celui-ci doit répondre à des exigences de configuration et d'aménagement afin de garantir la sécurité des professionnels et des proches du défunt. Dans ce dernier cas, ces soins doivent être réalisés dans un délai de 36 heures suivant le décès pouvant être prolongé de 12 heures pour tenir compte de circonstances particulières.

Les soins de conservation doivent faire l'objet d'une déclaration préalable auprès du maire de la commune dans laquelle sont pratiqués ces derniers. La réalisation des soins de conservation est également subordonnée à la détention de l'expression écrite des dernières volontés de la personne décédée ou d'une demande de toute personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles, après que celle-ci ait été dûment informée par l'opérateur funéraire.

Dans tous les cas, il revient à l'opérateur funéraire de s'assurer du respect des exigences réglementaires préalablement à la réalisation de tout soin de conservation.

Cas particuliers :

Certains soins spéciaux peuvent se révéler plus complexes si l'acte nécessite une restauration du corps.

#### Les toilettes du corps :

- Les toilettes mortuaires : elles peuvent être réalisées dans les structures hospitalières et les établissements de soins par leurs personnels et sont les derniers gestes destinés aux patients décédés.
- Les toilettes funéraires : elles peuvent être réalisées par les personnels des opérateurs funéraires et comprennent la toilette, la désinfection, le déshabillage, l'habillage et le maquillage du défunt.
- Les toilettes rituelles : elles répondent aux exigences des religions.

#### Les alternatives aux soins de conservation :

- La cellule réfrigérée : il s'agit d'une structure de froid permettant de conserver le corps de façon homogène à une température située entre 5 et 7 degrés afin de limiter la prolifération de la flore bactérienne.
- La table réfrigérée : il s'agit d'un matériel roulant et mobile pouvant temporairement et localement conserver un corps aux mêmes fins que la cellule réfrigérée.
- La carboglace : Il s'agit de placer régulièrement de la glace carbonique sous et autour du défunt pour conserver le corps.

Un thanatopracteur peut retirer la prothèse fonctionnant au moyen d'une pile (stimulateur cardiaque par exemple) d'un défunt lors de la réalisation d'un soin de conservation ou d'une toilette. Ce retrait des prothèses à pile est obligatoire, pour la plupart d'entre elles, avant la mise en bière du défunt.

#### NOTA :

Les conditions de réalisation des soins de conservation sont prévues à l'article R. 2213-2-2 du code général des collectivités territoriales.

Les opérateurs funéraires sont des professionnels qui doivent être dûment habilités à exercer dans ce domaine par arrêté préfectoral.