

CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT DE PRESTATIONS FUNÉRAIRES

Les présentes conditions générales (ci-après les « **Conditions Générales** ») du contrat de prestations funéraires (le « **Contrat** ») définissent les modalités et conditions dans lesquelles la société Serenicare, désignée ci-après l'« **Opérateur Funéraire** », assure des prestations funéraires avant, pendant et après obsèques.

L'assuré au contrat de prévoyance (le « **Contrat d'assurance** ») souscrit auprès de GGVIÉ (ci-après l'« **Assureur** »), peut, s'il le souhaite (ci-après le « **Client** ») bénéficier de la couverture prévue par les présentes Conditions Générales.

Le présent Contrat est complémentaire au Contrat d'assurance vie finançant les obsèques.

1. OBJET ET FORMATION DU CONTRAT

Le présent Contrat a pour objet de permettre au Client d'organiser ses obsèques à l'avance, de consigner ses volontés funéraires et de bénéficier de services d'information et d'aide pour apporter un soutien à sa famille le jour du décès.

Ce Contrat prendra effet à la date de signature du descriptif détaillé de prestations d'obsèques à l'avance (le « **Descriptif détaillé** ») ou du formulaire de recueil des volontés (le « **Formulaire des volontés** ») par le Client, formant les conditions particulières du Contrat.

2. MODIFICATION

Conformément à l'article L. 2223-35-1 du Code général des collectivités territoriales, le Client a la faculté de modifier à tout moment la nature de ses obsèques, le mode de sépulture, le contenu des prestations et fournitures funéraires, l'opérateur habilité désigné pour exécuter les obsèques et le cas échéant le mandataire désigné pour veiller à la bonne exécution des volontés funéraires exprimées au sens de l'article 3 de la loi du 15 novembre 1887 sur la liberté des funérailles.

Toute demande de modification du Contrat doit être notifiée par le Client à la structure dédiée de l'Opérateur Funéraire « **Centre de gestion Prévoyance – Serenicare – 126 Allée de Paris 83500 La Seyne-sur-Mer** ».

Les modifications seront prises en compte dans le Contrat dès signature du nouveau descriptif détaillé de prestations d'obsèques à l'avance ou du nouveau formulaire de recueil des volontés formant avenant à ce Contrat.

3. CONTENU ET MISE EN ŒUVRE DU CONTRAT

Le Contrat met à la disposition du Client qui organise les obsèques d'un proche ou de la personne en charge de l'organisation des obsèques du Client (ci-après la « **Personne en charge des obsèques** ») un ensemble de services avant, pendant et après les obsèques.

3.1 – Services d'accompagnement

L'Opérateur Funéraire gère pendant toute la durée du présent Contrat, les informations concernant le Descriptif détaillé et le Formulaire des volontés.

3.1.1 – Informations et Aide

L'Opérateur Funéraire met à la disposition du Client pendant toute la durée du Contrat et le jour du décès pour ses proches, un numéro d'appel dédié accessible 24H/24 et 7J/7 (la « **Ligne d'appel** »).

A ce numéro, le Client ou la Personne en charge des obsèques pourra bénéficier des services suivants :

- Obtenir des renseignements en matière Funéraire, notamment sur la réglementation Funéraire, la compréhension d'un devis Funéraire, le déroulement des obsèques, les services Funéraires proposés par l'Opérateur Funéraire (publication d'un avis de décès, bilan administratif en ligne...)
- Demander un entretien téléphonique pour recourir au service payant d'organisation d'une cérémonie personnalisée ou d'organisation des démarches post obsèques (« **Serenicare Formalité** »).

3.2 – Descriptif détaillé

3.2.1 – Mise en œuvre du Descriptif détaillé

Au décès du Client, ses héritiers ou ayants droit ou toute personne ayant connaissance de son Contrat prendront contact avec l'Opérateur Funéraire, accessible depuis la Ligne d'appel décès, qui mettra en œuvre les prestations prévues au Descriptif détaillé.

En cas de modifications imposées par la loi, de changement de réglementation, d'évolution des rites, des usages ou techniques, il appartiendra à l'Opérateur Funéraire en relation avec la Personne en charge des obsèques, de faire procéder aux adaptations nécessaires afin de respecter au mieux les prestations prévues dans le Descriptif détaillé.

De même, dans l'hypothèse où l'une des prestations sélectionnées par le Client ne serait plus disponible au jour où seront organisées ses obsèques, il sera substitué à la prestation concernée la référence la plus proche possible du produit ou du service indisponibles, en accord avec la Personne en charge des obsèques.

S'agissant des frais avancés pour le compte de la famille (tels que les taxes de cimetière, de crémation, de concessions de cimetière, toutes taxes dont la TVA, vacations de police, prélèvements décidés par les administrations locales, départementales, régionales, nationales ou européennes, etc.), l'Opérateur Funéraire s'engage à les supporter dans la limite de la participation forfaitaire indiquée dans le Descriptif détaillé. La marbrerie et le transport de corps longue distance peuvent être considérés en tiers.

En raison notamment de particularités locales ou de questions qui ne se poseraient, éventuellement, que plus tard (caveau sans place disponible, choix d'un cimetière d'une commune dont le Client ne détient plus de droit à inhumation, etc.), l'Opérateur Funéraire pourrait ne pas être en capacité de les mettre en œuvre.

Si une agence de pompes funèbres, ne faisant pas partie du réseau des agences de l'Opérateur Funéraire, est désignée pour exécuter les obsèques, elle devra effectuer les prestations Funéraires conformément à ce Descriptif détaillé.

3.2.2 – Limites

L'Opérateur Funéraire est totalement dégagé de son engagement au titre du présent Contrat, en cas :

- De décès et d'inhumation ou de crémation en dehors des territoires de la France métropolitaine,
- De renonciation, caducité, résiliation, rachat ou mise en réduction du Contrat d'assurance,
- D'incapacité pour l'Opérateur Funéraire d'intervenir conformément à son engagement en raison d'un cas de force majeure.

3.3 – Dépôt et gestion des volontés

Le service de recueil des volontés a pour objet de permettre au Client de déposer ses volontés en vue de l'organisation de ses obsèques en remplissant le Formulaire des volontés.

3.3.1 – Objet du service

Le Client confie à l'Opérateur Funéraire les missions de :

- Recueillir ses volontés Funéraires,
- Conserver ses volontés Funéraires,
- Communiquer à l'agence de pompes funèbres exécutant les obsèques et à la Personne en charge des obsèques une copie du Formulaire des volontés signé par le Client.

3.3.2 – Modification du Formulaire des volontés

Le Client a la possibilité de modifier à tout moment, gratuitement, tout ou partie des volontés déposées. Toutes les modifications des volontés doivent être notifiées par lettre au service de gestion prévoyance dont l'adresse est indiquée dans l'article 2 des présentes Conditions Générales, accompagnée d'un justificatif de l'identité du Client.

3.3.3 – Mise en œuvre et limites du service de gestion des volontés

Au jour du décès du Client, l'Opérateur Funéraire doit être averti dudit décès et de l'identité de la Personne en charge des obsèques par cette dernière ou, ses héritiers ou ayants droit ou toute personne ayant connaissance de son Contrat.

3.3.4 – Relations avec le Descriptif détaillé de prestations obsèques

En cas d'incompatibilité ou de contradiction entre le Formulaire des volontés et le Descriptif détaillé signé par le Client, les stipulations du Descriptif détaillé prévaudront sur le Formulaire des volontés.

4. RÉTRACTATION – RÉSILIATION

4.1 – Modalités du droit de rétractation

Le Client a le droit de se rétracter du Contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours à compter de sa conclusion. Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier à l'Opérateur Funéraire sa décision de rétractation du présent Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple : lettre envoyée par courrier postal ou courrier électronique). Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Formulaire de rétractation :

À l'attention de SERENICARE – 126 Allée de Paris 83500 La Seyne-sur-Mer

Je vous notifie par la présente ma rétractation du Contrat de prestations funéraires conclu le :

Mon nom :

Mon adresse :

Date :

Signature :

4.2 – Exclusion au droit de rétractation

Il est rappelé que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable et renoncement exprès du Client à son droit de rétractation.

4.3 – Résiliation

Le Client a la possibilité de résilier à tout moment le présent Contrat, en envoyant sa demande par lettre recommandée avec accusé de réception à « **Centre de gestion Prévoyance – SERENICARE – 126 Allée de Paris 83500 La Seyne-sur-Mer** » dont les coordonnées figurent à l'article 2 des présentes Conditions Générales. S'il souhaite mettre fin aux deux ou simplement à un des services : Descriptif détaillé et Formulaire des volontés, le Client devra le préciser expressément.

5. FORCE MAJEURE

L'Opérateur Funéraire ne pourra être tenu pour responsable si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations, telles que décrites dans les présentes, découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

6. MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le professionnel à une réclamation, le Client peut dans les conditions prévues aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, saisir, par voie postale ou par courriel, le médiateur de la consommation :

- par voie postale, en écrivant à l'adresse suivante : **ANM Consommation – 25 Allée Rose Dieng Kuntz– 75019 PARIS**
- en ligne sur le site internet de ANM Consommation : **www.anm-conso.com**

7. DONNÉES PERSONNELLES

7.1 – Responsable du traitement

Le responsable du traitement est la société Funecap Holding, SAS au capital de 188 893 693 euros immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 524 716 610, ayant son siège social 17 rue de l'Arrivée – CS 10305 – 75725 Paris cedex (ci-après l'« Entreprise »)

La société Funecap Holding est représentée, dans le cadre du traitement, par son Directeur Général, Olivier Serin. Le responsable du traitement peut être contacté :

- Par courrier : Funecap Données personnelles – 17 rue de l'arrivée – CS 10305 – 75725 Paris cedex 15 ;
- Par téléphone : 01 44 95 05 05 ;
- Par courriel : donnees-personnelles@funecap.com

7.2 – Finalités du traitement

L'Entreprise recueille les données du Client aux fins, en premier lieu, d'exercer les prestations objet du Contrat, de gérer la relation commerciale et respecter ses obligations légales et réglementaires. Dans ce cadre l'Entreprise traite les données du Client sur la base légale de l'exécution du Contrat.

Par ailleurs, le Client est informé que l'Entreprise pourra lui adresser des communications sur des offres ou services analogues à l'objet du présent Contrat, sur la base de l'intérêt légitime. Le Client pourra, à tout moment, s'y opposer conformément à l'article 7.8 ci-dessous.

7.3 – Destinataires des données

Pour répondre à ces finalités, les données fournies par le Client sont susceptibles d'être communiquées aux employés de l'Entreprise, aux filiales du groupe Funecap et aux prestataires et sous-traitants de l'Entreprise, dans la limite de ce qui est nécessaire à l'exécution des prestations.

7.4 – Catégories de données concernées

Les données transmises par l'Assureur relatives au Contrat d'assurance sont l'ensemble des données nécessaires à l'exécution des prestations objet du Contrat : données relatives à l'identité du Client. Les données relatives à l'organisation des obsèques ainsi que les données relatives au recueil des volontés sont transmises par le Client à l'Entreprise.

7.5 – Durée de conservation

Les données transmises par le Client ne sont conservées que pendant la durée nécessaire à l'exécution des prestations. Toutefois, en cas de Contrat conclu électroniquement, le Contrat est archivé par l'entreprise pendant une durée de 10 ans, conformément aux dispositions de l'article L. 213-1 du Code de la consommation.

7.6 – Sécurité des données

L'Entreprise s'engage à traiter les données en maintenant toutes les mesures physiques, techniques, organisationnelles et opérationnelles nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données contre une destruction, perte, altération, divulgation ou un accès non autorisé aux données. L'Entreprise met également en œuvre toutes les procédures internes adéquates afin de sensibiliser et former ses employés à la protection des données personnelles et d'assurer le respect de ces règles au sein de son organisation. Elle exige de l'ensemble de ses partenaires et sous-traitants qu'ils mettent en place des mesures similaires et garantissant un niveau de sécurité au moins équivalent.

7.7 – Transfert des données

L'Entreprise est susceptible de transférer certaines données en dehors de l'UE. Dans un souci de protection et conformément à la réglementation en vigueur, ces transferts sont encadrés par des clauses contractuelles types et des décisions d'adéquation adoptées par la Commission Européenne.

7.8 – Droit d'accès, de rectification et d'effacement, droit d'opposition, droit à la portabilité

Conformément aux dispositions en vigueur, le Client dispose des droits suivants sur les données le concernant : droit d'accès, droit à la rectification en cas d'erreur, droit d'effacement, droit à la limitation et droit à la portabilité. Il dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses données, pour des raisons tenant à sa situation particulière. L'exercice de ces droits s'effectue par courriel à donnees-personnelles@funecap.com ou par courrier postal au Délégué à la Protection des Données – Funecap Holding 17 rue de l'Arrivée 75015 Paris.

Le Client est en outre informé de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr ou Worldline – Service Bloctel – CS 61311 – 41013 Blois Cedex) conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Il est également informé de son droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après sa mort, de manière générale ou particulière, dans les conditions définies à l'article 85 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978. Les directives générales peuvent être enregistrées auprès d'un tiers de confiance numérique certifié par la Commission nationale de l'informatique et des libertés. Les directives particulières concernant le présent traitement doivent être enregistrées à l'adresse donnees-personnelles@funecap.com. La personne peut modifier ou révoquer ses directives à tout moment et peut désigner une personne chargée de leur exécution.

La société Funecap Holding s'engage à répondre aux demandes d'exercice de droits du Client dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la demande complète. La société Funecap Holding se réserve le droit de ne pas donner suite à une demande manifestement infondée ou excessive, et en informera le cas échéant le Client.

Si le Client estime, après avoir contacté l'Entreprise, que ses droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, le Client peut adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Pour toute question
Accessible 24h/24 et 7j/7

0 806 079 319

Service gratuit
+ prix appel