

# CONDITIONS GÉNÉRALES FRANCE OBSÈQUES ORGANISATION

## N° FOOI-RBO-7515

### CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS OBSÈQUES

#### I. DÉFINITIONS

Le Souscripteur du présent contrat FRANCE OBSÈQUES ORGANISATION de Prestations Funéraires proposé par FUNECAP IDF (ci-après le « Contrat ») est également détenteur d'un contrat d'assurance vie.

Le Souscripteur souhaite être couvert par le contrat de Prestations Funéraires afin d'aider ses proches le jour des obsèques et d'organiser à l'avance ses obsèques auprès d'un Opérateur Funéraire du Groupe FUNECAP dont France Obsèques fait partie.

FUNECAP IDF, désigné ci-après par l'Opérateur funéraire, rédacteur du descriptif détaillé de prestations d'obsèques à l'avance formant les conditions particulières du Contrat sera le contractant du Souscripteur et à ce titre est désigné comme Bénéficiaire de premier rang dans les conditions prévues au Contrat d'Assurance Vie, le souscripteur s'engage à procéder à la modification nécessaire dans les plus brefs délais à compter de la signature du Contrat.

#### II. OBJET ET FORMATION

Le présent Contrat est une formule de prestations obsèques à l'avance gérée par l'Opérateur Funéraire en vue de répondre aux attentes du Souscripteur sur la préparation de ses obsèques et d'apporter une aide à sa famille, le jour du décès. Le descriptif détaillé de prestations d'obsèques à l'avance formant les conditions particulières du Contrat précise les prestations obligatoires ainsi que les prestations complémentaires.

#### III. MODIFICATION

A. Conformément à l'article L. 2223-35-1 du code général des collectivités territoriales, le Souscripteur 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 essentielles exprimées au sens de l'article 3 de la loi du 15 novembre 1887 sur la liberté des funérailles.

B. Toute demande de modification du Contrat doit être notifiée par le Souscripteur à la structure dédiée de FRANCE OBSÈQUES « Centre de gestion Prévoyance FUNECAP - Tour Montparnasse - 33 avenue du Maine - 75 015 PARIS

C. Les modifications seront prises en compte dans le Contrat dès signature du nouveau descriptif détaillé de prestations d'obsèques à l'avance

formant avenant à ce Contrat.

#### IV. CONTENU ET MISE EN ŒUVRE DU CONTRAT-

Le Contrat met à la disposition du Souscripteur et de sa famille un ensemble de prestations de services avant, pendant et après les obsèques.

##### A. Prestations avant et après les obsèques

###### a) Informations et Aide

1. L'Opérateur Funéraire gère pendant toute la durée du présent Contrat, les informations concernant le descriptif détaillé de prestations d'obsèques à l'avance.

2. L'Opérateur Funéraire met à la disposition du Souscripteur pendant toute la durée du Contrat et le jour du décès pour ses proches, un numéro d'appel dédié accessible 24H/24 et 7 J/7.

N° de téléphone : **0 806 801 034**

3. Le Souscripteur peut accéder par ce numéro à des spécialistes funéraires habilités Pompes Funèbres pour répondre à toutes les questions qu'il se pose. À ce même numéro les proches trouveront l'aide nécessaire pour organiser les obsèques du Souscripteur le jour venu et auront la possibilité d'être mis en relation avec une agence du Groupe FUNECAP dont France Obsèques fait partie. La famille se verra ainsi proposer une agence du Groupe FUNECAP dont France Obsèques fait partie, selon sa préférence géographique (domicile de l'assuré, ville dans laquelle se trouve le caveau familial, ville de domicile des proches en charge des obsèques), parmi celles présentes à la date du décès de l'assuré. Il sera rappelé à la famille la liberté pour elle de changer d'Opérateur funéraire, conformément à la réglementation en vigueur, jusqu'à la signature du bon de commande final.

###### b) Prestations Funéraires

L'Opérateur Funéraire conseille et enregistre les modifications demandées par le Souscripteur visées au paragraphe III, du présent contrat.

##### B. Mise en œuvre des prestations Obsèques

Au décès du Souscripteur, ses héritiers ou ayants droit ou toute personne ayant connaissance de son contrat prendront contact avec le service dédié de l'Opérateur Funéraire, accessible depuis le numéro de téléphone indiqué au paragraphe précédent, qui selon le descriptif obsèques détaillé à l'avance établi avec le Souscripteur, fera mettre en œuvre les prestations prévues au contrat dans l'Agence choisie par la famille.

L'Opérateur Funéraire bénéficiaire du contrat d'assurance vie effectuera les prestations funéraires conformément à ce descriptif détaillé, assurera le contrôle des factures des tiers intervenants et prendra en charge leurs paiements. 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 les ayants droit ou le Mandataire du Souscripteur, de faire procéder aux adaptations nécessaires afin de respecter au mieux les prestations prévues dans le descriptif détaillé de prestations d'obsèques à l'avance.

De même, dans l'hypothèse où l'une des fournitures sélectionnées par le Souscripteur ne serait plus disponible au jour où seront organisées ses obsèques, l'Opérateur Funéraire substituera au produit concerné la référence la plus proche possible du produit ou service indisponibles, en accord avec la personne en charge des obsèques.

S'agissant des coûts imposés par les tiers (tels que taxes de cimetière, taxe éventuelle de crémation, 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 à la date de signature du Contrat.

La marbrerie, et le transport du corps longue distance peuvent être considérés en tiers.

Les postes non maîtrisés par l'Opérateur Funéraire, en raison notamment de particularités locales ou de questions qui ne se poseront, éventuellement, que plus tard (caveau sans place disponible, choix d'un cimetière d'une commune dont le Souscripteur ne détient plus de droit à inhumation, etc.) ne sont pas garantis.

### **C. Limites financières**

#### **a) Limitation de l'engagement de l'Opérateur Funéraire**

Le capital souscrit peut ne pas couvrir intégralement les prestations d'obsèques définies au contrat. Si lors du décès du Souscripteur le capital versé par l'assureur à l'Opérateur Funéraire est inférieur au prix figurant sur le descriptif détaillé de prestations d'obsèques à l'avance (décès par maladie pendant la période de carence du contrat, mise en réduction du contrat, rachat du contrat), l'Opérateur Funéraire limitera son engagement aux sommes mises à sa disposition par l'assureur en s'inspirant au maximum des volontés du défunt en accord avec le Mandataire ou la personne qui pourvoira aux funérailles.

Cependant, il sera possible à la famille de compléter auprès de l'Opérateur Funéraire le capital versé par l'assureur afin de respecter totalement le descriptif détaillé des obsèques établi.

#### **b) Exceptions à l'engagement de l'Opérateur Funéraire**

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 et les D.R.O.M. (départements et régions d'outre-mer).
- De renonciation, caducité, résiliation, rachat ou mise en réduction du contrat d'assurance vie,
- D'incapacité pour l'Opérateur Funéraire d'intervenir conformément à son engagement en raison d'un cas de force majeure. Dans ce cas l'Opérateur Funéraire est dégagé de toutes ses obligations et s'engage à notifier à l'assureur sa renonciation au bénéfice du contrat d'assurance vie.

L'Opérateur Funéraire est également dégagé de son engagement au titre du Contrat en cas de demande de changement de bénéficiaire de 1er rang et donc d'Opérateur Funéraire par l'adhérent du contrat d'assurance vie. L'Opérateur Funéraire ne pourra être tenu des retards ou défauts d'exécution des obligations contractuelles lorsque la défaillance résulte de faits relevant de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

### **V. RÉSILIATION**

Le Souscripteur a la possibilité de résilier à tout moment le présent contrat de Prestations, en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception à l'Opérateur Funéraire dont les coordonnées figurent sur le descriptif détaillé de prestations d'obsèques à l'avance.

### **VI. RÉCLAMATION**

Pour toutes demandes ou réclamations relatives aux prestations délivrées par l'Agence de Pompes Funèbres France Obsèques, nous adresser un courrier à FUNECAP - France Obsèques - Centre de Gestion Prévoyance - Service Réclamations - Tour Montparnasse - 33 avenue du Maine - 75015 PARIS

### **VII. MÉDIATION DE LA CONSOMMATION**

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

- en écrivant à l'adresse suivante :

Le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires, 14 rue des Fossés Saint Marcel - 75 005 PARIS

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

## VIII. DONNÉES PERSONNELLES

### A. Responsable du traitement

Le responsable du traitement est la société FUNECAP HOLDING, SAS au capital de 119.509.641 € immatriculée au registre du commerce et des sociétés de PARIS sous le numéro 524 716 610, ayant son siège 33 avenue du Maine - 75015 Paris. La société FUNECAP HOLDING est représentée, dans le cadre du traitement, par ses directeurs généraux, Messieurs Olivier SERIN et Luc BEHRA.

Le responsable du traitement peut être contacté :

- par courrier :

**FUNECAP - prévoyance - données personnelles,  
33 avenue du Maine - 75015 PARIS ;**

- par téléphone : 01 44 95 05 05 ;
- par courriel : [donnees-personnelles@funecap.com](mailto:donnees-personnelles@funecap.com)

### B. Finalités du traitement

L'Entreprise recueille les données du Souscripteur aux fins, en premier lieu, d'exercer les prestations objet du Contrat ainsi que pour proposer au Souscripteur des services complémentaires au Contrat. A cette fin, les données fournies par le Souscripteur 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.

A l'issue de l'exécution du contrat, les coordonnées communiquées par le Souscripteur pourront être utilisées par l'Entreprise et les sociétés du groupe FUNECAP afin d'adresser des offres. La personne concernée pourra, à tout moment, s'opposer à une telle utilisation de ses coordonnées conformément au point f ci-dessous.

### C. Catégories de données concernées

Les données recueillies par l'Entreprise sont l'ensemble des données nécessaires à l'exécution des prestations objet du Contrat : données relatives à l'identité du Souscripteur, à la personne en charge de l'organisation des obsèques, données relatives à l'organisation des obsèques.

### D. Durée de conservation

Les coordonnées transmises par le Souscripteur sont, sauf exercice par le Souscripteur ou la personne concernée de son droit d'opposition, conservées aux fins de prospection pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation.

Les autres données 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.

### E. Droit d'accès, de rectification et d'effacement - droit d'opposition - droit à la portabilité

Conformément aux dispositions en vigueur, le Souscripteur dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant. Il dispose également d'un droit à la migration et d'un droit d'opposition à l'emploi de ses données.

L'exercice de ces droits s'effectue par courriel à l'adresse suivante :

[donnees-personnelles@funecap.com](mailto:donnees-personnelles@funecap.com)

Le client est en outre informé de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

### F. Réclamations

En cas de réclamations concernant le traitement de ses données à caractère personnel, le Client est invité à contacter l'Entreprise à l'adresse suivante : [donnees-personnelles@funecap.com](mailto:donnees-personnelles@funecap.com)

En cas d'insatisfaction du Client quant au traitement de ses données par l'Entreprise et notamment en cas de refus opposé par l'Entreprise à sa demande tendant à l'exercice de ses droits d'opposition, d'accès ou de rectification, le Client peut déposer une plainte auprès de la CNIL à tout moment et/ou saisir le procureur de la République dans un délai de trois ans (en cas de refus opposé à l'exercice du droit d'opposition) ou d'un an (en cas de refus opposé au droit d'accès) à compter de la date de notification de la décision de refus.