

Pack Accompagnement Décès

Conditions générales d'utilisation

CGUFUN01 - Mars 2023

Ce service est mis à disposition des Utilisateurs à leur demande :

- par simple appel au **04 83 93 56 83** (24h/7j)
- ou demande de contact sur le chat du site www.funerweb.fr ou sur contact@funerweb.fr

I. CHAMPS D'APPLICATION ET DÉFINITIONS

Le Pack Accompagnement Décès est un service de conciergerie, proposé par MetLife, et opéré par Funerweb, proposé aux Utilisateurs lorsqu'ils sont confrontés au décès d'un Assuré, du conjoint de l'assuré, des ascendants et descendants de l'assuré, des ascendants et descendants du conjoint de l'assuré.

Assuré : personne couverte par l'un des contrats d'assurance suivant : Super Novaterm Prévoyance, Super Novaterm Crédit, Super Novaterm Crédit Plus.

Contrat d'assurance : Super Novaterm Prévoyance, Super Novaterm Crédit, Super Novaterm Crédit Plus.

Funerweb : nom commercial de la société PF CONCEPT sas.

Utilisateur : toute personne physique âgée d'au moins 18 ans, qui demande un accompagnement et des conseils, dans les démarches liées au décès d'un proche, proche couvert par le Contrat d'assurance, tel que vu ci-dessus.

Prestataire : tout professionnel de pompes funèbres et autres professionnels intervenant dans le cadre de la prise en charge du décès et des conséquences liées au décès, retenu par Funerweb, proposé à l'Utilisateur et accepté par ce dernier.

L'Utilisateur déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des démarches liées au décès et aux obsèques de la personne bénéficiant du service Pack Accompagnement Décès intégré dans son Contrat d'assurance.

Ce service est mis à disposition des Utilisateurs à leur demande :

- par simple appel au **04 83 93 56 83** (24h/7j)
- ou demande de contact sur le chat du site www.funerweb.fr ou sur contact@funerweb.fr

La gestion d'une demande par chat ou e-mail peut requérir plus de délai dans sa prise en compte par les services de Funerweb. Le Pack Accompagnement Décès est proposé aux Assurés pour répondre à toutes les problématiques liées au décès, survenues ou prévues dans le cadre des Contrats d'assurance.

En accédant au service, l'Utilisateur est réputé avoir accepté sans restriction ni réserve les présentes conditions générales d'utilisation. Toute utilisation est subordonnée au respect de l'ensemble des termes des conditions générales d'utilisation.

Les services du Pack Accompagnement Décès de Funerweb sont proposés à l'Utilisateur et mis en place à sa demande expresse. Ils concernent (Liste non exhaustive) :

- La recherche d'un prestataire de pompes funèbres locales, pour assurer les funérailles du défunt ;
- La recherche de prestataires pour gérer les conséquences liées au décès ;
- La communication des informations essentielles, à connaître lorsque l'on est confronté à un décès ;
- Un avis sur le devis obtenu par l'Utilisateur lorsqu'il s'occupe lui-même de la recherche de pompes funèbres ;
- L'accompagnement dans les démarches administratives à mener dans le cadre d'un décès ;
- Les conseils essentiels autour du décès.

L'Utilisateur choisit librement les services qu'il souhaite se voir proposé.

En utilisant les services du Pack Accompagnement Décès, l'Utilisateur accepte d'engager une relation contractuelle avec le partenaire proposé et accepté par l'Utilisateur, et non la société PF CONCEPT qui agit uniquement en qualité d'intermédiaire en :

- Transmettant aux prestataires les détails de la demande ;
- En mettant en relation l'Utilisateur avec le prestataire retenu par les soins de Funerweb, et validé par l'Utilisateur ;
- En transmettant au prestataire les informations personnelles de l'Utilisateur et du défunt, nécessaires à la proposition, puis à la prestation retenue.

La société PF Concept ne propose aucun service ou produit à la vente.

De même, dans le cadre d'un décès, les conseillers Funerweb peuvent être amenés à donner des avis ou conseil. Il est néanmoins rappelé à l'Utilisateur en demande de conseils techniques ou juridiques, qu'il est nécessaire de se rapprocher des notaires et avocats dans le traitement de certaines demandes.

Il est rappelé que l'Utilisateur reste libre du choix des pompes funèbres.

Les informations communiquées par l'Utilisateur engagent celui-ci. Aux fins de bonne réalisation du service, l'Utilisateur s'engage à fournir ses éléments d'identification vérifiables. Ainsi, la responsabilité de la Société PF CONCEPT ou du Partenaire ne saurait en aucune manière être recherchée ou engagée dans l'éventualité où une erreur lors de la transmission des informations empêcherait ou retarderait l'exécution ou la livraison des services par le Partenaire.

II. RÉALISATION DE LA DEMANDE

Après acceptation de la prestation par le Partenaire, l'Utilisateur est informé et accepte que le Partenaire le contacte dans les meilleurs délais pour :

- fixer un rendez-vous ;
- obtenir les détails de l'organisation ainsi que les aspects spécifiques du défunt (corpulence, taille, etc.) ;
- établir le devis en conformité avec l'arrêté du 23 août 2010 ;
- établir le bon de commande ;
- réaliser la commande.

III. DONNÉES PERSONNELLES

A. COLLECTE

Dans le cadre de l'utilisation du Service, la Société PF CONCEPT est amenée à collecter et traiter certaines données personnelles du Client, ce qui est expressément accepté par ce dernier.

B. FINALITÉ

Vos données personnelles sont collectées notamment aux fins de :

- Exécuter les contrats conclus entre l'Utilisateur et le Prestataire retenu ;
- Envoyer des renseignements sur les services de la Société PF CONCEPT par email, SMS ou tout autre moyen de communication ;
- Remonter les informations à MetLife ou au courtier ;
- Donner accès et gérer les services de démarches après décès ;
- Assurer le respect de la législation applicable, les conditions générales d'utilisation ;

En effectuant une commande sur le Site, le Client accepte en outre de recevoir un email de la part de la Société PF CONCEPT, après la livraison des Produits par le Partenaire, qui invitera le Client à remplir un questionnaire de satisfaction.

C. DURÉE DE CONSERVATION

Les données personnelles du Client sont en principe conservées par la Société PF CONCEPT pendant une durée maximale de dix-huit (18) mois à compter du dernier contact avec le Client. Leur utilisation a pour seul objet le traitement de la demande de l'Utilisateur. Toute pièce justificative envoyée par l'Utilisateur sera systématiquement supprimée 24 heures après avoir été l'objet de son traitement.

Cependant, le Client est informé que certaines catégories de données personnelles sont susceptibles d'être conservées pour des durées différentes lorsque cela est requis par les lois applicables.

Conformément à la loi, l'Utilisateur a un droit d'accès et d'oubli en écrivant à rgpd@funerweb.fr

D. RESPONSABILITE DE PF CONCEPT

LA SOCIÉTÉ PF CONCEPT N'EST TENUE QUE PAR UNE OBLIGATION DE MOYENS.

LA SOCIÉTÉ PF CONCEPT NE POURRA PAS ÊTRE TENUE POUR RESPONSABLE EN CAS DE SUSPENSION DE SERVICES, PRODUITS OU OUTILS FOURNIS PAR DES TIERS.

EN TOUT ETAT DE CAUSE, AU CAS OU LA RESPONSABILITE DE LA SOCIÉTÉ PF CONCEPT SERAIT RETENUE, LA GARANTIE DE LA SOCIÉTÉ PF CONCEPT SERAIT LIMITEE AU MONTANT PAYE PAR LE CLIENT POUR LA FOURNITURE DU SERVICE.

E. FORCE MAJEURE

La Société PF CONCEPT ne pourra être considérée comme engageant sa responsabilité pour inexécution contractuelle totale ou partielle qui aurait pour cause un cas fortuit, un évènement de force majeure, indépendant de sa volonté, rendant impossible la réalisation du Service.

Sont assimilés à des cas de force majeure, lorsqu'elles paralysent l'exécution du contrat, les circonstances suivantes : grèves, conflit de travail, lock-out, pénurie de matière première, grève des transporteurs, fait du prince, insurrection, attentat, guerre, destruction des sites de fabrications et de production, acte de dieu tel que les tremblements de terre, incendie, inondation.

L'exécution du contrat est suspendue pendant toute la durée de la force majeure sans aucune indemnisation à l'Utilisateur.

F. NULLITE PARTIELLE

Dans l'hypothèse où une stipulation des présentes conditions générales serait invalidée pour une raison quelconque, cette invalidation n'aura aucun effet sur la validité des autres stipulations.

G. DROIT APPLICATION – COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

Les présentes conditions générales et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

TOUS LES LITIGES AUXQUELS LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES POURRAIENT DONNER LIEU, CONCERNANT TANT LEUR VALIDITÉ, LEUR INTERPRÉTATION, LEUR EXÉCUTION, LEUR RÉSILIATION, LEURS CONSÉQUENCES ET LEURS SUITES ET QUI N'AURAIENT PU ÊTRE RÉSOLUES ENTRE LA SOCIÉTÉ PF CONCEPT ET LE CLIENT SERONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPÉTENTS DANS LES CONDITIONS DU DROIT COMMUN.

