

GENERALI VIE  
2 rue Pillet – Will  
75447  
75009 PARIS

A CHALONS EN CHAMPAGNE, le 28/11/2024

Référence : Contrat « SERENIVIE » - N°

Objet : Changement de la clause bénéficiaire (opérateur funéraire désigné par défaut !)

Madame, Monsieur,

Suite à la souscription d'une assurance décès auprès de mon assureur GENERALI le 01/05/2024, je me suis rendu dans l'agence des pompes funèbres locales de mon choix afin de leur demander conseil sur l'inhumation de mon urne dans la sépulture de mes parents.

Le conseiller funéraire m'a alors fait remarquer que le bénéficiaire de premier rang, désigné par défaut sur mon contrat GENERALI, est « SA UDIFE ZA Beauséjour 22490 PLESLIN TRIGAVOU ». Qu'est-ce que la SA UDIFE ?

Je découvre ensuite que le numéro de téléphone figurant sur les documents joints à mon contrat (0805 801 771) à transmettre à mes proches est celui de « LE CHOIX FUNERAIRE » et non celui de GENERALI. Cela voudrait dire, qu'à mon décès, mes proches appelleraient une entreprise de pompes funèbres que je n'ai pas choisie.

Dans mon contrat GENERALI, j'ai souscrit la formule HARMONIE à 4500€ comprenant un certain nombre de prestations, dont le tableau est joint. Toute clause d'un contrat prévoyant des prestations d'obsèques à l'avance sans que le contenu détaillé et personnalisé de ces prestations soit défini est réputée non écrite. (Article L2223-34-1 du Code général des collectivités territoriales). Comment pouvez-vous proposer ce type de contrat si c'est réputé non écrit ? En quoi ma conseillère GENERALI est-elle habilitée à me conseiller en matière funéraire ?

A l'époque actuelle où les conditions générales des contrats d'assurance sont précises, je suis extrêmement surpris de découvrir ces différents points.

Comme la loi le permet (Article L2223-35-1 du Code général des collectivités territoriales), je vous demande de bien vouloir changer le bénéficiaire de premier rang de mon contrat cité en référence par :

Pompes funèbres

Afin de partager mon expérience et de faire évoluer les choses, je joins une copie de ce courrier à l'Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution, aux associations de consommateurs UFC QUE CHOISIR et 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS.

Dans l'attente de vous lire rapidement,

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes sincères salutations.

M

Pièces jointes : Copie du contrat et des conditions générales

## Formule HARMONIE

4500 € TTC

En application de la réglementation funéraire, seules les prestations suivantes sont obligatoires : **fourniture d'un véhicule agréé pour le transport du corps (avant ou après la mise en cercueil), d'une housse mortuaire en cas de transport avant mise en bière, d'un cercueil de 22 mm d'épaisseur - ou 18 mm en cas de crémation - avec une garniture étanche, 4 poignées et sa plaque d'identité, et selon le cas, les opérations nécessaires à l'inhumation et/ou à la crémation (avec fourniture d'une urne cinéraire permettant de recueillir les cendres issues de la crémation).**

Descriptif de la formule HARMONIE - Personne seule : 4500 € TTC (✓) : prestations prévues dans cette formule

FOURNITURES ET SERVICES TTC DÉTAIL	Taux TVA	Prestations courantes <sup>(1)</sup>	Prestations complémentaires optionnelles <sup>(1)</sup>	Frais avancés pour le compte de la famille <sup>(1)</sup>
<b>1 - Préparation/organisation des obsèques</b>				
Démarches et Formalités	20%	✓		
Mise à disposition d'un salon à la chambre funéraire forfait 1/2 Journée	20%		✓	
Toilette et habillage du défunt	20%		✓	
Vacation participation à hauteur <sup>(***)</sup> de 50€	Exo			✓
<b>2 - Transport du défunt avant mise en bière (sans cercueil)</b>				
Transport du corps dans un rayon de 50 km autour du domicile ( <b>housse (*)</b> , personnel et <b>véhicule (*)</b> compris)	10%	✓		
<b>3 - Cercueil et accessoires</b>				
<b>Inhumation : cercueil (*)</b> en chêne massif (P) simple ou essence équivalente en cas de pénurie de matière (épaisseur réglementaire : 22 mm), <b>équipé de 4 poignées et d'un bac bio étanche fourniture d'une plaque gravée d'identité (*)</b>	20%	✓		
<b>Crémation : cercueil (*)</b> en pin massif (P) simple ou essence équivalente en cas de pénurie de matière (épaisseur réglementaire : 18 mm), <b>équipé de 4 poignées et d'un bac bio étanche fourniture d'une plaque gravée d'identité (*)</b>	20%	✓		
Capiton (60 g) en taffetas 2 couleurs au choix	20%	✓		
<b>4 - Mise en bière et fermeture du cercueil</b>				
Mise en bière du défunt et moment de recueillage	20%	✓		
<b>5 - Transport du défunt après mise en bière (avec cercueil)</b>				
Transport du corps sur un rayon de 50 km autour du domicile (personnel et <b>véhicule (*)</b> compris)	10%	✓		
<b>6 - Cérémonie funéraire</b>				
<b>Corbillard (*)</b>	10%	✓		
Chauffeur et porteurs (4 personnes) dont le maître de cérémonie	20%	✓		
Guide démarches après obsèques	20%		✓	
Personnalisation de la cérémonie (lecture de textes, musiques) selon les volontés du défunt ou de la famille (attention, le coût du ministre du culte et la location de salle ne sont prévus dans cette formule)	20%		✓	
<b>7 - Inhumation/Exhumation (les prestations ci-dessous ne sont pas cumulables avec la crémation)</b>				
<b>Ouverture et fermeture (*) du caveau et dépose repose du monument standard existant, OU Creusement d'une fosse pleine terre 1 place (*)</b> sans monument (personnel compris)	20%	✓		
<b>8 - Crémation (les prestations ci-dessous ne sont pas cumulables avec l'inhumation)</b>				
<b>Urne cinéraire (*) et fourniture d'une plaque gravée d'identité (*)</b>	20%	✓		
Dispersion des cendres, au choix (conformément à la loi en vigueur) : - au jardin du souvenir du crématorium - au cimetière dans un rayon de 20 km du domicile du défunt	20%		✓	
Participation à hauteur <sup>(***)</sup> de 600 € aux <b>frais de crémation (*)</b> au crématorium le plus proche du domicile du défunt	Exo			✓
<b>Montant total du devis TTC</b>				4 500,00 €

\*Prestations, fournitures et mentions obligatoires.

\*\*Prestations et fournitures réglementaires obligatoires en fonction soit des circonstances du décès, soit des modalités d'organisation des obsèques, soit de la destination du défunt dans un pays étranger.

\*\*\* Correspond à la part du coût de la prestation funéraire au jour du décès couverte par le capital garanti. Le surplus restant à la charge des proches.

(1) voir les définitions au dos dans définitions, articles de lois et procédures.

Le prix indiqué de 4500 € est un prix global et forfaitaire pour l'ensemble des prestations ci-dessus décrites. Le prestataire de notre réseau pourrait, le cas échéant, pratiquer des tarifications individualisées différentes. Mais nous vous informons néanmoins que notre prestataire réalisera la prestation, dans le cadre du forfait ci-dessus cité. Nous rappelons que toutes prestations complémentaires restent à la charge de la famille.