

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET PRESTATIONS DE SERVICES

## DEFINITIONS

**Client :** Personne ayant autorité ou dûment habilitée pour pourvoir aux obsèques d'un défunt et sollicitant la réalisation desdites obsèques par les POMPES FUNEBRES PUBLIQUES.

**POMPES FUNEBRES PUBLIQUES :** SEM PÔLE FUNERAIRE PUBLIC DE STRASBOURG, société anonyme d'économie mixte à Conseil d'Administration au capital de 1.102.000 euros dont le siège social est 15, rue de l'III à 67000 STRASBOURG, immatriculée au RCS de Strasbourg sous le N° 533744645, prise en son établissement dont le nom commercial est les PFP Rhénanes 17 rue des Bouchers à Strasbourg 67000 PFP Rhénanes 26 rue de l'III à Strasbourg 67000 PFP Rhénanes - Schiltigheim 60 route de Bischwiller à Schiltigheim 67300 PFP Speyser-Schaal - Geispolsheim 19 rue Sainte Jeanne d'Arc à Geispolsheim 67118.

## ARTICLE 1 - APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE - OPPOSABLE

Les présentes conditions générales de vente (CGV) constituent le socle de la négociation commerciale et sont systématiquement adressées ou remises à chaque Client pour lui permettre de passer commande.

Elles prévalent sur les conditions d'achat sauf acceptation formelle et écrite des POMPES FUNEBRES PUBLIQUES. Toute condition contraire opposée par le Client sera, donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable aux POMPES FUNEBRES PUBLIQUES, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le fait que les POMPES FUNEBRES PUBLIQUES ne se prévalent pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales de vente ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Les POMPES FUNEBRES PUBLIQUES se réservent le droit de déroger à certaines clauses des présentes CGV, en fonction des négociations menées avec le Client.

En tout état de cause, les présentes CGV sont soumises au respect par les POMPES FUNEBRES PUBLIQUES :

- des articles R.2223-24 à R.2223-30 du code général des collectivités territoriales ;
- de l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires.
- de l'arrêté du 23 août 2010 portant définition du modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires.

## ARTICLE 2 - COMMANDES

### 2.1 Formalisation des commandes :

Avant toute commande, les POMPES FUNEBRES PUBLIQUES établiront un devis écrit, gratuit, détaillé et chiffré conforme à l'arrêté du 23 août 2010 et à la documentation générale des POMPES FUNEBRES PUBLIQUES dont le Client a eu connaissance.

Le devis précise notamment, pour chaque prestation ou fourniture, la nature et le prix TTC ainsi que le montant total du devis TTC. Le devis établit également la distinction entre les fournitures et prestations obligatoires légales et réglementaires des fournitures et prestations facultatives relevant des choix du client.

L'exécution des prestations ne pourra en aucun cas commencer avant la signature du devis par le Client. Si la demande de devis devait intervenir oralement, le client s'engage à confirmer sa commande au besoin par télécopie ou par courriel avant toute exécution des prestations.

Sauf convention particulière, l'acceptation du devis entraîne pour le Client acceptation des conditions de vente des POMPES FUNEBRES PUBLIQUES et la reconnaissance d'en avoir parfaitement connaissance.

### 2.2 Mise en relation par l'intermédiaire d'un site Internet

Lorsque le Client a été mis en relation avec les POMPES FUNEBRES PUBLIQUES suite à une proposition tarifaire effectuée via un site Internet, la commande et le prix final devront obligatoirement faire l'objet d'un devis accepté et signé conformément à l'article 2.1.

### 2.3 Modification de la commande

Les modifications de commande demandées par le Client ne seront prises en compte qu'après signature du devis initial rectifié ou d'un nouveau devis complémentaire.

Si des prestations ou fournitures complémentaires sont sollicitées verbalement par le client peu de temps avant ou le jour même du service funéraire, sans qu'il ait été possible de formaliser un nouveau devis, le complément de prix fera l'objet d'une facturation distincte de celle issue de la commande d'origine.

Les opérations d'inhumation, d'exhumation, de réduction ou réunion de corps étant chiffrées selon les renseignements transmis par la famille et/ou par les services municipaux, les prestations ou fournitures supplémentaires non prévues nécessaires à l'exécution de l'opération, feront également l'objet d'une facturation distincte de celle issue de la commande d'origine.

En cas d'annulation de la commande par le Client après signature du devis et après début d'exécution de la commande par les POMPES FUNEBRES PUBLIQUES pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, l'acompte et/ou le dépôt de garantie éventuellement versé à la commande, sera de plein droit acquis aux POMPES FUNEBRES PUBLIQUES et ne pourront donner lieu à un quelconque remboursement.

Une fois le devis signé et accepté, le prix des commandes de fournitures que les POMPES FUNEBRES PUBLIQUES auront elles-mêmes passées auprès de tiers et plus généralement tous les frais engagés pour les besoins du Client seront intégralement dus par ce dernier, y compris en cas de contestation, annulation, demande de modification des Prestations ou rétractation dans les formes prévus à l'article 2.4.

### 2.4 Droit de rétractation

En cas de signature du devis hors établissement des POMPES FUNEBRES PUBLIQUES, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours. La rétractation devra se faire par envoi d'une lettre recommandée avec accusé réception adressée aux POMPES FUNEBRES PUBLIQUES. Toutefois, eu égard à la nature des prestations funéraires, le droit de rétractation est écarté dès lors que les prestations funéraires ont été pleinement ou en partie exécutées avant la fin du délai de rétractation et avant que le Client n'exerce son droit.

## ARTICLE 3 - PRIX

Les prestations des POMPES FUNEBRES PUBLIQUES sont fournies aux tarifs en vigueur au jour de la passation de commande, selon le devis préalablement établi par les POMPES FUNEBRES PUBLIQUES et accepté par le Client, comme indiqué à l'article 2 des présentes CGV.

Les prix sont exprimés en euros et tiennent compte de la TVA en vigueur au jour de l'acceptation du devis.

Sauf convention particulière, les prix figurant dans la commande ne sont valables que pour une durée maximale de trois mois.

## ARTICLE 4 - EXECUTION

### 4.1 Horaires

Les POMPES FUNEBRES PUBLIQUES feront le nécessaire pour le respect des horaires dans l'exécution des prestations funéraires, étant précisé que des éléments extérieurs indépendants de la volonté des POMPES FUNEBRES PUBLIQUES peuvent différer ou retarder cette exécution. En cas de retard ou d'imprévu, les POMPES FUNEBRES PUBLIQUES feront en sorte de prévenir le Client dans les meilleurs délais.

### 4.2 Intervention de tiers

La réalisation de certaines prestations peut nécessiter l'intervention d'un tiers (marbrier, culte, personnels communaux, etc.). A ce titre, les POMPES FUNEBRES PUBLIQUES se réservent le droit sous sa responsabilité de sous-traiter des prestations et fournitures qui lui sont commandées, afin d'en assurer la bonne exécution. Le Client peut, pour certaines prestations ou fournitures, désigner un tiers qui sera en charge de l'exécution. Les frais afférents aux interventions de ces tiers apparaissent au devis sous la rubrique « frais avancés pour le compte de la famille » et peuvent donner lieu à une facturation d'honoraires de mandat aux conditions définies dans la documentation générale. Les POMPES FUNEBRES PUBLIQUES ne pourront être tenues responsables des retards, erreurs ou

fautes commises dans l'exécution de leurs tâches par les tiers, sauf au Client d'apporter la preuve que ces retards, erreurs ou fautes sont imputables aux POMPES FUNEBRES PUBLIQUES dans la transmission des ordres.

### 4.3 Epuisement de stock/produit indisponible

En cas de rupture de stock d'un produit demandé par le Client ou d'indisponibilité d'un produit auprès d'un tiers fournisseur, les POMPES FUNEBRES PUBLIQUES s'engagent à fournir au Client, dans la mesure du possible, un produit équivalent. Si le remplacement s'avère impossible, les POMPES FUNEBRES PUBLIQUES feront le nécessaire pour aviser le Client.

### 4.4 Exonération de responsabilité et garanties

- Les POMPES FUNEBRES PUBLIQUES ne sauraient être responsable des bijoux et des objets qui n'auraient pas été retirés préalablement à la mise en bière.

- Après son inhumation, le cercueil ou l'urne peut subir des dégradations, tant en pleine terre que dans un caveau ou dans une case. Aucune garantie ne saurait donc être donnée par les POMPES FUNEBRES PUBLIQUES sur l'état du cercueil ou de l'urne après son inhumation, quel que soit le délai écoulé.

- Aucune garantie n'est par ailleurs due sur les éventuelles fournitures nécessaires à l'exécution des Prestations commandées directement par le Client auprès de tiers, notamment les compositions florales et articles funéraires.

- De manière générale, les POMPES FUNEBRES PUBLIQUES ne sont tenues à aucune autre garantie que celles qui lui sont légalement applicables.

## ARTICLE 5 - FACTURATION ET PAIEMENT

### 5.1 Modalités

Une facture est établie et délivrée dès la fin de l'exécution des prestations.

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

- 30 % au jour de la signature du Devis, incluant le prix des prestations des tiers en plus d'une caution des 70 % restants.
- Le solde payable dans les 30 jours de la réception de la facture finale.

Toutefois, si le montant des frais de tiers est supérieur à 30 % de la commande TTC, un acompte de la totalité des frais de tiers pourra être demandé.

Pour les exhumations, les prestations funéraires suivies d'un transport à l'étranger ou par des personnes domiciliées à l'étranger, ainsi que les commandes passées par le mandat d'un opérateur funéraire, le paiement de la totalité de la commande pourra être demandé à la signature du devis.

### 5.2 Paiement par un tiers

En cas de prise en charge des prestations par un organisme mutualiste, une assurance ou un compte bancaire du défunt, les POMPES FUNEBRES PUBLIQUES se chargeront des formalités à accomplir pour obtenir le paiement direct des sommes disponibles, dans la limite des règlements en vigueur.

Les POMPES FUNEBRES PUBLIQUES n'accepteront une prise en charge par une étude notariale que si celle-ci est en mesure de fournir, par tous moyens écrits, avant l'exécution des prestations, un document d'acceptation précisant le montant et les délais.

En cas de paiement par virement d'un compte bancaire du défunt, un dépôt de garantie de la totalité pourra être demandé au Client jusqu'au règlement de la facture.

En cas de prise en charge partielle par un tiers du prix des prestations, le solde restant sera dû par le Client.

### 5.3 Délai de paiement et retard

La facture est payable à réception et dans un délai maximum de 30 jours.

Toute somme non payée à l'échéance entraîne de plein droit l'application de pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal.

De même, tout retard de paiement entraînera application d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Le Client devra rembourser tous les frais supérieurs à ce montant occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels.

Ces pénalités seront exigibles sur simple demande des POMPES FUNEBRES PUBLIQUES.

## ARTICLE 6 - RESERVE DE PROPRIETE

Les Fournitures nécessaires à l'exécution des Prestations sont vendues au Client sous réserve de propriété. Le transfert de propriété est subordonné au complet paiement du prix, à l'échéance convenue, par le Client. En cas de défaut de paiement à l'échéance, les POMPES FUNEBRES PUBLIQUES pourront reprendre possession de la marchandise dont elles sont restées propriétaire et pourront, à leur gré, résoudre le contrat par simple lettre recommandée adressée au Client.

## ARTICLE 7 - INFORMATIQUE ET LIBERTE - DONNEES PERSONNELLES - PUBLICATION DE L'ACTE DE DECES

Conformément au décret 2017 - 1436 du 29 décembre 2017, les remarques et avis tirés des livres d'Or ou des questionnaires qualités pourront être publiés sur notre site dans une rubrique dédiée.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, et de suppression de ses données personnelles le concernant détenues par les POMPES FUNEBRES PUBLIQUES, en écrivant par courrier et en justifiant de son identité à SEM PÔLE FUNERAIRE PUBLIC DE STRASBOURG, 15, rue de l'III à 67000 STRASBOURG.

Le Client est par ailleurs informé qu'il est susceptible de recevoir des offres commerciales, enquêtes de satisfaction ou des notes d'information des POMPES FUNEBRES PUBLIQUES ou de ses partenaires pour des produits et services analogues à ceux que le Client a commandés, notamment par courrier électronique. Sur simple demande aux POMPES FUNEBRES PUBLIQUES, le Client peut refuser de recevoir de telles offres.

Par ailleurs, le client déclare être informé et/ou autorisé :

- l'utilisation du nom du défunt pour les différents affichages ou outils de communication nécessaire à l'organisation des prestations,
- l'existence d'un système de vidéo-protection des locaux et de son utilisation/exploitation en cas de contentieux.

Le Client qui demande aux POMPES FUNEBRES PUBLIQUES la parution d'un avis de décès dans la PQR comme dans le journal « LES DERNIERES NOUVELLES D'ALSACE » avant la date du service funéraire, accepte que soient repris dans un encadré distinct dénommé « Libra Memoria » ou tout autre support, le nom, prénom et âge du défunt, date, heure et lieu des obsèques portés dans l'avis de décès. Sauf refus exprès, le Client accepte également que l'avis de décès dont il a demandé la parution dans la presse, ainsi que les indications portées dans l'encadré « libra memoria » précité, soient publiés sur le site Internet [www.libramemoria.com](http://www.libramemoria.com).

## ARTICLE 8 - LITIGES

En cas de différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution de leurs accords, les parties rechercheront, avant toute action contentieuse, un accord amiable et se communiqueront à cet effet tous les éléments d'information nécessaires.

A défaut d'accord amiable, sont seuls compétents en cas de litige de toute nature ou de contestation relative à la formation ou l'exécution de la commande, les tribunaux de Strasbourg.

## ARTICLE 9 - LANGUE DU CONTRAT - DROIT APPLICABLE

De convention expresse entre les parties, les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations d'achat et de vente qui en découlent sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## ARTICLE 10 - ACCEPTATION DU CLIENT

Les présentes Conditions Générales de Vente sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire qui sera inopposable aux POMPES FUNEBRES PUBLIQUES.