

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

MISES A JOUR AU 25/09/2026

Prestations funéraires · SEM Pôle Funéraire Public
de Strasbourg (P.F.P)

SA d'économie mixte au capital de 1 102 000 € — RCS Strasbourg 533 744 645 —
Siège social : 15 rue de l'Ill, 67000 Strasbourg — Directeur Général :
Xavier Maillard

ÉTABLISSEMENTS

PFP Rhénanes — 17 rue des Bouchers, Strasbourg (ROF 25-67-0079)
PFP Rhénanes — 1 rue Auguste Himly, Strasbourg (ROF 24-67-0191)
PFP Rhénanes — 60 route de Bischwiller, Schiltigheim (ROF 25-67-0081)
PFP Speyser-Schaal — 19 rue Jeanne d'Arc, Geispolsheim (ROF 25-67-0080)
PFP Vierling — 9 rue de la Gare, La Wantzenau (ROF 22-67-0157)

DÉFINITIONS

Client : personne dûment habilitée pour pourvoir aux obsèques d'un défunt et sollicitant la réalisation desdites obsèques auprès des Pompes Funèbres Publiques (« P.F.P »).

P.F.P : SEM Pôle Funéraire Public de Strasbourg, ainsi que le cas échéant, les établissements exploités sous les dénominations mentionnées ci-dessus.

ARTICLE 1 — APPLICATION DES CGV — OPPOSABILITÉ

Les présentes CGV définissent les conditions dans lesquelles les P.F.P réalisent les prestations funéraires commandées par le Client. Elles sont remises au Client avant la conclusion du contrat. Elles prévalent sur toute condition d'achat contraire, sauf acceptation écrite expresse des P.F.P, quel que soit le moment où celle-ci aura été portée à leur connaissance.

Le fait que les P.F.P ne se prévalent pas d'une clause à un moment donné ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Les P.F.P se réservent le droit de déroger à certaines clauses selon les négociations menées avec le Client.

Les présentes CGV sont établies conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables aux prestations funéraires.

ARTICLE 2 — COMMANDES

2.1 Formalisation

Un devis écrit, gratuit, détaillé et chiffré, conforme au modèle réglementaire prévu par l'arrêté du 23 août 2010 modifié, est établi avant toute commande, distinguant de manière claire les prestations obligatoires, les prestations pouvant devenir obligatoires en fonction des circonstances et les prestations facultatives, conformément à la réglementation applicable. L'exécution des prestations ne peut débuter avant acceptation du devis par le Client ; sauf lorsque des circonstances particulières ou une situation d'urgence justifient l'application des dispositions prévues à l'article 2.3, une demande orale doit être confirmée par écrit avant exécution. L'acceptation du devis emporte acceptation des présentes CGV.

2.2 Mise en relation via Internet

Toute proposition tarifaire obtenue via un site Internet doit être confirmée par un devis signé conformément à l'article 2.1.

2.3 Modification de la commande

Toute modification de la commande fait, lorsque cela est possible, l'objet d'un devis rectificatif ou complémentaire accepté par le Client. Lorsque des prestations ou fournitures

supplémentaires sont demandées par le Client ou deviennent nécessaires en raison des circonstances, un devis complémentaire ou un avenant au devis est établi et soumis à l'acceptation du Client conformément à la réglementation applicable.

Lorsque l'urgence ou les circonstances matérielles ne permettent pas l'établissement préalable de ce document, notamment à proximité immédiate de la cérémonie ou lors d'une inhumation ou d'une exhumation, les PFP recueillent l'accord exprès du Client par tout moyen permettant d'en conserver la preuve. Les prestations ou fournitures ainsi acceptées sont facturées en sus et apparaissent distinctement sur la facture finale. Lorsque la réglementation applicable impose l'établissement d'un nouveau devis, d'un avenant ou d'un nouveau bon de commande, ces documents sont établis et acceptés dans les conditions prévues par la réglementation.

En cas d'annulation de la commande par le Client après signature du devis et après le début d'exécution des prestations (hors force majeure), les P.F.P conservent, à titre d'indemnité forfaitaire, l'acompte versé dans la limite des frais réellement engagés et des prestations déjà exécutées à la date de l'annulation. Le surplus éventuel est restitué au Client. Les commandes déjà passées auprès de tiers restent intégralement dues, y compris en cas de contestation ou rétractation, dans la limite des frais réellement engagés.

2.4 Droit de rétractation

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement et que le droit de rétractation est applicable, le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer ce droit dans les conditions prévues par le Code de la consommation.

Lorsque le Client demande expressément que l'exécution des prestations commence avant l'expiration du délai de rétractation, les P.F.P recueillent cette demande dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Si le Client exerce son droit de rétractation alors que l'exécution des prestations a commencé à sa demande expresse, il reste redevable du montant correspondant aux prestations effectivement réalisées jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, dans les conditions prévues par le Code de la consommation.

Lorsque le contrat a été entièrement exécuté avant l'expiration du délai de rétractation, à la demande expresse du Client et après que celui-ci a reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation, ce droit ne peut plus être exercé.

ARTICLE 3 — PRIX

Les prestations sont fournies aux tarifs en vigueur au jour de la commande, selon le devis accepté. Les prix, exprimés en euros TTC, intègrent la TVA en vigueur à la date d'acceptation et restent valables un mois maximum, sauf convention contraire.

ARTICLE 4 — EXÉCUTION

4.1 Horaires

Les P.F.P mettent tout en œuvre pour respecter les horaires dans l'exécution des prestations funéraires ; en cas de retard dû à des éléments extérieurs, le Client est prévenu dans les meilleurs délais.

4.2 Intervention de tiers

Les P.F.P peuvent sous-traiter certaines prestations (marbrier, culte, personnels communaux) ou le Client peut désigner un tiers ;

les frais correspondants figurent au devis en « frais avancés ». Les P.F.P ne répondent pas des retards ou fautes des tiers dans l'exécution de leurs tâches.

4.3 Rupture de stock

En cas d'indisponibilité d'un produit, les P.F.P proposent, dans la mesure du possible, un produit équivalent, et informent le Client à défaut.

4.4 Garanties

- Les P.F.P ne peuvent être tenues responsables de la perte, de la détérioration ou de la disparition de bijoux, objets ou effets personnels qui n'auraient pas été retirés avant la mise en bière, sauf faute qui leur serait imputable.
- Compte tenu des conditions auxquelles les cercueils et urnes sont exposés après inhumation ou dépôt, les P.F.P ne peuvent être tenues responsables des dégradations résultant de ces conditions, sauf défaut à la fourniture ou faute qui leur serait imputable.
- Les P.F.P ne peuvent être tenues responsables des fournitures commandées directement par le Client auprès de tiers, notamment des compositions florales ou articles funéraires, sous réserve des responsabilités qui pourraient légalement leur incomber.
- Les P.F.P ne sont tenues qu'aux garanties légalement applicables.

ARTICLE 5 — FACTURATION ET PAIEMENT

5.1 Modalités

La facture est établie dès la fin de l'exécution des prestations. Sauf convention contraire, les règlements sont effectués aux conditions suivantes : un acompte de 30% du montant TTC de la commande, incluant le cas échéant les frais de tiers, est versé à la signature du devis, le solde de 70% est garanti par une caution que le Client dépose sous forme de chèque ou chèque bancaire, lequel n'est ni encaissé ni débité tant que la facture finale n'est pas exigible. Le solde est payable dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la facture finale. Si le montant des frais de tiers excède 30 % du montant TTC de la commande, un acompte intégral de ces frais peut être demandé au Client. Pour les exhumations, les prestations funéraires suivies d'un transport à l'étranger, les commandes passées par des personnes domiciliées à l'étranger, ainsi que les commandes passées par mandat d'un opérateur funéraire, le paiement de la totalité du prix de la commande peut être exigé dès la signature du devis.

5.2 Paiement par un tiers

En cas de prise en charge par un organisme mutualiste, une assurance ou le compte bancaire du défunt, les P.F.P accomplissent les formalités utiles. Une étude notariale n'est acceptée comme payeur que sur document écrit préalable précisant montant et délais. En cas de virement depuis le compte du défunt, un dépôt de garantie total peut être demandé. Le solde non couvert par le tiers reste dû par le Client.

5.3 Retard de paiement

La facture finale est payable dans un délai de 30 jours à compter de sa réception. Le chèque de caution n'est restitué qu'après paiement intégral, à défaut il est encaissé à l'issue des 30 jours de la réception de la facture finale. En cas de retard de paiement, le Client reçoit une mise en demeure par LRAR. Sans régularisation sous 15 jours, les sommes dues portent intérêt au taux légal en

vigueur, à compter de leur exigibilité jusqu'à paiement effectif et intégral.

ARTICLE 6 — RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les fournitures sont vendues sous réserve de propriété jusqu'au complet paiement du prix. À défaut de paiement à l'échéance, les P.F.P peuvent reprendre possession des biens et résoudre le contrat par simple LRAR.

ARTICLE 7 — DONNÉES PERSONNELLES — PUBLICATION

Les données personnelles recueillies dans le cadre de l'organisation des obsèques sont traitées par les PFP pour les finalités nécessaires à la gestion de la relation contractuelle, à l'organisation des obsèques, à l'exécution des prestations, à la facturation, au respect des obligations légales et réglementaires et, lorsque cela est applicable, à la défense des droits des PFP.

Conformément à la loi Informatique et Libertés et au RGPD, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et d'opposition des données personnelles le concernant.

Pour l'exercice de ses droits, le Client peut contacter :

SEM Pôle Funéraire Public de Strasbourg
15 rue de l'III
67000 Strasbourg
dpo@sempfps.fr

Le Client peut également introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Le Client peut recevoir des offres commerciales ou enquêtes de satisfaction des P.F.P ou de leurs partenaires ; il peut s'y opposer sur simple demande. Le Client est informé de l'usage du nom du défunt pour la communication liée aux obsèques et de l'existence d'un système de vidéoprotection des locaux.

En cas de parution d'un avis de décès dans la presse (dont les DNA), le Client accepte la reprise des informations (nom, prénom, âge, date, heure, lieu) dans l'encadré « Libra Memoria » et sur le logiciel ENAOS, ainsi que, sauf refus exprès, leur publication sur www.libramemoria.com.

ARTICLE 8 — LITIGES — MÉDIATION

Conformément aux articles L.612-1 et L.616-1 du Code de la consommation, tout consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation, après réclamation écrite préalable à notre Société, en s'adressant à ANM CONSO (25 allée Rose Dieng Kuntz, 75019 Paris — www.anmconso.com), par voie électronique ou postale. À défaut de résolution amiable du litige, le Client peut saisir la juridiction compétente dans les conditions prévues par les règles de la procédure civile applicables.

ARTICLE 9 — LANGUE — DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français et rédigées en langue française ; en cas de traduction, seul le texte français fait foi en cas de litige.

ARTICLE 10 — ACCEPTATION DU CLIENT

Le Client reconnaît avoir reçu les présentes CGV avant la conclusion du contrat et déclare les accepter.