

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU CENTRE FUNÉRAIRE DE STRASBOURG

DÉFINITIONS

Client: Opérateur funéraire professionnel ou particulier ayant pouvoir pour organiser les obsèques et sollicitant les services et les prestations du Centre Funéraire de Strasbourg.

CENTRE FUNÉRAIRE DE STRASBOURG: PÔLE FUNÉRAIRE PUBLIC DE STRASBOURG, société anonyme d'économie mixte locale 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° 533 744 645 représentée par son Directeur Général Xavier MAILLARD, prise en son établissement dont le nom commercial est:

- Centre Funéraire de Strasbourg, 15 rue de l'III, 67000 Strasbourg
- Chambre Funéraire d'Ilklich-Graffenstaden, cimetière central
42 route de Burkel, 67400 Ilklich-Graffenstaden
- Chambre Funéraire de La Wantzenau, cimetière Nord,
route du Nord, 67610 La Wantzenau

ARTICLE 1 – APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES – OPPOSABILITÉ

Les présentes conditions générales sont portées à la connaissance de chaque Client. Elles constituent le socle de la relation commerciale entre le Client et Le Centre Funéraire de Strasbourg. Elles sont opposables au Client et prévalent sur toutes autres conditions générales d'achat.

ARTICLE 2 – SERVICES ET PRESTATIONS PROPOSÉS ET TARIFS

Le Centre Funéraire de Strasbourg propose notamment à ses Clients la location de : salons de recueillement, salles de cérémonies omni-cultes, salles de réception (salles de convivialité), cellules réfrigérées, salle de thanatopraxie, location de matériels, services de crémation ainsi que des prestations accessoires et d'assistance technique aux services funéraires dans ses locaux (dispersions, maître de cérémonie, officiant civil...) dans la limite de ses capacités.

Les tarifs des services et prestations, exprimés en euros TTC, sont listés de manière exhaustive dans un document établi annuellement par le Centre Funéraire de Strasbourg présent dans la documentation générale, affiché à l'accueil famille et librement consultable sur le site internet du centre funéraire (www.centrefuneraire-strasbourg.fr).

Ledit document peut être communiqué au Client sur simple demande adressée au Centre Funéraire de Strasbourg. Sans que cela vaille obligation pour le Centre Funéraire de Strasbourg, ce dernier s'efforcera d'adresser en fin d'année N, à ses Clients connus, les services, prestations et les tarifs actualisés au 1er janvier de l'année N+1.

Le Client reconnaît que la liste des services, prestations et des tarifs est valable du 1er janvier au 31 décembre de l'année mentionnée dans le Document et s'appliquera à toutes commandes passées avant le 31 décembre de ladite année.

Il est précisé que le Centre Funéraire de Strasbourg facture les heures de travail en dehors des heures d'ouverture (de 8h à 18h en semaine et de 9h à 12h le samedi) sur un taux majoré qui est constaté au réel, chaque heure entamée étant facturée.

Le Centre Funéraire de Strasbourg se réserve le droit de modifier la liste des services, prestations et tarifs en cours d'année si les circonstances l'exigent, notamment en cas de variation du taux de TVA, ou pour la création de nouvelles prestations.

Le Centre Funéraire de Strasbourg fournira sur simple demande et sans engagement un devis écrit, détaillé et gratuit.

ARTICLE 3 – FORMALISATION DES COMMANDES – MODIFICATIONS – ANNULATIONS

L'exécution des prestations ne pourra en aucun cas commencer sans un accord du client. Si la demande de devis devait être faite oralement, le Client s'engage à confirmer sa commande au moyen du bon de commande délivré par le Centre funéraire de Strasbourg. L'acceptation du bon de commande entraîne pour le client l'acceptation des présentes conditions générales de vente et la reconnaissance d'en avoir parfaitement connaissance.

Le Client adressera par tout moyen au Centre Funéraire de Strasbourg le bon de commande selon le modèle édité par ce dernier permettant au Centre Funéraire de Strasbourg de connaître avec précision les services et prestations demandés (nature du service ou de la prestation, dates et heures pour la réalisation des prestations et services, et toutes autres informations utiles).

Au besoin, le Centre Funéraire de Strasbourg se réserve la possibilité de demander au Client toutes précisions complémentaires nécessaires au respect de la réglementation funéraire, à la préparation et à l'exécution des services ou prestations et à leur chiffrage de même que tous les renseignements administratifs nécessaires à la constitution du dossier client (K-bis, adresse bancaire, pièces d'identité, justificatif de domicile, ...).

En toute hypothèse, le Centre Funéraire prendra attache téléphoniquement auprès du Client au plus tard 24h avant le début des prestations sur le numéro de contact qui aura été préalablement communiqué, afin de se voir confirmer la commande ou être informé des dernières modifications pouvant être demandées par la personne ayant pouvoir pour l'organisation des obsèques.

Les modifications de commande demandées par le Client ne seront prises en compte qu'après émission d'un nouveau bon de commande accepté par le Centre Funéraire de Strasbourg. Une fois le bon de commande accepté et hormis force majeure, les frais seront intégralement dus par le client y compris en cas de contestation.

En cas de dédit, rétractation ou annulation par le Client de tout ou partie de la commande dans la journée de réalisation des prestations prévue par le bon de commande, le Centre Funéraire de Strasbourg se réserve le droit de facturer l'intégralité des prestations et services commandés.

ARTICLE 4 – FACTURATION ET PAIEMENT – INTÉRÊTS DE RETARD

Le Centre Funéraire de Strasbourg pourra, à sa discrétion, exiger un paiement total ou partiel au moment du passage de la commande, avant que les services et prestations ne soient réalisés. Les factures émises par le Centre Funéraire de Strasbourg sont payables à réception, net et sans escompte, et dans un délai maximum de soixante jours à compter de l'exécution des services et prestations, conformément à l'article L.441-6 du code de commerce. Toute somme non payée à l'échéance entraîne de plein droit l'application de pénalités d'un montant égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, conformément à l'article L.441-6 du code de commerce.

De même, tout retard de paiement entrainera 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 du Centre Funéraire de Strasbourg.

Si le Centre Funéraire de Strasbourg devait avoir subi des retards de paiement d'un Client pour des Prestations et Services fournis antérieurement, il se réserve alors le droit de réclamer, au jour de la passation d'une nouvelle commande, outre les arriérés, le paiement de l'intégralité des montants dus au titre des Services et Prestations à venir.

ARTICLE 5 – RESPONSABILITÉS ET EXÉCUTION

Le Centre Funéraire de Strasbourg ne saurait être responsable des bijoux, objets et effets personnels qui auraient été volés ou détériorés dans les lieux loués au Client. Il en sera de même pour les articles funéraires, les cercueils et les fleurs et compositions florales réalisés par les fleuristes à l'occasion des cérémonies funéraires et messe d'obsèques.

De manière générale, le Centre Funéraire de Strasbourg n'est tenu à aucune autre garantie que celles qui lui sont légalement applicables.

Le Centre Funéraire de Strasbourg ne se substitue pas à la responsabilité et aux assurances des opérateurs funéraires mandatés par les familles en deuil ni aux tiers ou sous-traitants mandatés par eux, dont ils restent le donneur d'ordre.

Le Centre Funéraire de Strasbourg ne pourra être tenu responsable des retards, erreurs, fautes, mauvaises manipulations imputables au Client dans la préparation et l'exécution des prestations demandées sauf au client d'apporter la preuve d'une faute du Centre Funéraire de Strasbourg. La réalisation de certaines prestations exécutées par le Centre Funéraire de Strasbourg peut être différée ou retardée pour des raisons et des causes extérieures et indépendantes de sa volonté ou de ses capacités techniques. Le cas échéant et sans que cela emporte obligation de résultat, le Centre Funéraire de Strasbourg s'efforcera de prévenir le Client dans les meilleurs délais. En tout état de cause, le Centre Funéraire de Strasbourg ne pourra être tenu à un quelconque dédommagement sauf ce que le client démontre l'existence d'une faute imputable au Centre Funéraire de Strasbourg dans le retard ou les délais occasionnés.

ARTICLE 6 – RÈGLES DE DÉCENCE ET DE DÉONTOLOGIE AU CENTRE FUNÉRAIRE DE STRASBOURG

Le Client s'engage, pour lui-même, ses salariés, sous-traitants, tiers et intervenants :

- à faire usage du matériel mis à disposition avec le plus grand soin ;
- à adopter une attitude correcte et respectueuse à l'égard du personnel et des locaux du Centre Funéraire de Strasbourg, des familles et autres Clients du Centre Funéraire de Strasbourg et de manière générale à avoir une conduite adaptée à la particularité du lieu de recueillement dans lequel il(s) se trouve(nt) ;
- à respecter les horaires de location, de présentation, de vacation, de dépôt et de manière générale de tout horaire mentionné au bon de commande ;

Les manquements aux engagements ci-dessus exposent le Client au paiement d'indemnités en cas de détériorations du matériel ou des locaux, plaintes de familles ou autres Clients, préjudices subis du fait de retards ou de l'impossibilité de proposer les services et locaux à d'autres clients. De même, en cas de manquements, le Centre Funéraire de Strasbourg se réserve le droit, à l'avenir, de refuser au Client l'exécution de nouvelles prestations. Le Centre Funéraire de Strasbourg étant tenu d'honorer ses engagements auprès de ses autres clients, notamment quant au respect des horaires des prestations, il pourra, en cas de retard de plus de 15 minutes du Client sur l'horaire convenu pour l'exécution du service ou la prestation commandée, en reporter l'exécution, en lui substituant au besoin un autre client programmé à un autre créneau horaire. Les frais annexes pouvant être engendrés par ce retard seront à la charge exclusive du client.

ARTICLE 7 – INFORMATIQUE ET LIBERTÉS – DONNÉES PERSONNELLES – AFFICHAGE DES CÉRÉMONIES ET SERVICES DU CENTRE FUNÉRAIRE DE STRASBOURG

Conformément au décret 2017-1436 du 29 septembre 2017, les remarques et avis tirés des livres d'or ou des questionnaires qualité 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 le Centre Funéraire de Strasbourg, en écrivant par courrier et en justifiant de son identité à SEM PÔLE FUNÉRAIRE 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, notes d'information, grilles tarifaires, enquêtes de satisfaction, questionnaires qualité relatifs aux services et prestations réalisés par le Centre Funéraire de Strasbourg, notamment par courrier électronique. Sur simple demande au Centre Funéraire de Strasbourg, le Client peut refuser de recevoir de telles offres.

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

- l'utilisation du nom du défunt pour les différents affichages ou outils de communication nécessaire à l'organisation des prestations, dont le site: internet du Centre Funéraire "centrefuneraire-strasbourg.fr" et des différents supports d'information de nos locaux,
 - l'existence d'un système de vidéo-protection des locaux et de son utilisation/exploitation en cas de contentieux,
 - l'utilisation des données biométriques, comme celle des contrôles d'accès magnétiques, pour les accès 24h/24h pour les opérateurs funéraires,
- Le Client déclare en outre avoir porté ces informations à la connaissance de ses propres Clients, agents, salariés, sous-traitants.

ARTICLE 8 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le Centre Funéraire de Strasbourg, en tant que responsable de traitement, a mis en place un traitement de vos données à caractère personnel pour la gestion de la prestation de services associée à votre commande. Les destinataires de vos données sont les services habilités du Centre Funéraire de Strasbourg, ses sous-traitants contractuellement liés, ainsi que les tiers autorisés (culte, mairie, ...).

Vos données sont conservées pendant les durées légales applicables après la fin des contrats. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et d'opposition pour des motifs légitimes aux informations vous concernant. Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au service Protection des données de PFP LR à l'adresse 27, rue du Docteur Schweitzer 17000 LA ROCHELLE ou par courriel à l'adresse dpo@pfppublics.fr.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

ARTICLE 9 – 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 10 – 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 11 – ACCEPTATION DU CLIENT

Les présentes Conditions Générales 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 au Centre Funéraire de Strasbourg.