



Conditions générales de vente des prestations, fournitures et produits funéraires et de marbrerie Vente de fournitures et prestations de funéraires et marbrerie

Groupe SAFE S.A.R.L. au capital de 2 486 000 €, inscrite au RCS de Strasbourg sous le n°824 481 428, dont le siège social est situé 2 Rue Kellermann 67450 Mundolsheim, est une entreprise de services funéraires habilitée ; pour ses établissements Roc Eclerc Strasbourg Centre Place de la Bourse 67000 STRASBOURG, Roc Eclerc Strasbourg HautePierre-Cronenbourg 209 Route de Mittelhausbergen 67200 STRASBOURG, Roc Eclerc-GRADWOHL 140 Route de Bischwiller 67300 SCHILTIGHEIM, Roc Eclerc 119 Route du Maréchal Foch 67380 LINGOLSHEIM, Roc Eclerc-JORDY 2 Rue de La Ceinture 67400 ILLKIRCH GRAFFENSTATDEN, PF MULLER 10 Rue du Saint Gothard 67000 STRASBOURG, PF ACKER 50 Avenue de la Forêt Noire 67000 STRASBOURG, PF ACKER 83 Rue Boecklin 67000 STRASBOURG, PF ARNAZ 1 Rue des Seigneurs 67202 WOLFISHEIM, PF WILLM 1 Avenue du Cimetière 67200 STRASBOURG; son habilitation couvre les activités suivantes : Services et produits funéraires, L'organisation des obsèques, La fourniture de personnel et des objets et prestations nécessaires aux obsèques, inhumations, exhumations et crémation, La fourniture des housses, des cercueils et de leurs accessoires intérieurs et extérieurs, ainsi que des urnes cinéraires. L'entreprise pour assurer certaines prestations : transports de corps, soins de conservation, funérarium, convois à recours à des prestataires de services présentant toutes les compétences requises et dûment habilités. L'entreprise propose la vente et la pose de monuments funéraires, ainsi que les travaux de cimetière, prestations de marbrerie assurées par des entreprises sous-traitants compétents et habilités agissant en leur qualité. L'entreprise propose également à la vente des articles funéraires. En sa qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurances, l'entreprise commercialise des contrats de prévoyance obsèques. La Chambre Funéraire dont elle dispose et les Services Logistiques sont situés 3A Avenue du Cimetière 67200 STRASBOURG

Article 1 : Objet.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux relations commerciales entre l'entreprise de services funéraires ci-après dénommée l'entreprise, et les familles, particuliers, ci-après dénommés le client pour les prestations et produits funéraires, ainsi que les produits et prestations de marbrerie.

1.1 Champ d'application. Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les relations entre l'Entreprise et son Client à compter du 1^{er} octobre 2016. Elles sont soumises au Client au plus tard lors de la passation de commande. Le fait de passer commande implique dès lors l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces Conditions Générales de Vente.

1.2 Informations précontractuelles. Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente, l'Entreprise communique au Client les informations prévues à l'article L.111-1 du code de la consommation et met à sa disposition les informations prévues à l'article L.111-2 du même code. En outre, l'Entreprise communique au Client les informations prévues à l'article L.221-5 du code de la consommation. Ces informations sont communiquées ou mises à dispositions selon les modalités légales ou réglementaires en vigueur.

Article 2 : Dispositions juridiques applicables

Les relations « commerciales » entre le « client » et « l'entreprise », sont assujetties aux dispositions du Code de la consommation et du Code de commerce ainsi qu'à la législation et la réglementation funéraires, notamment l'arrêté du 11 Janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires ainsi que les articles R2223-2330 du Code Général des Collectivités Territoriales. A ce titre, l'entreprise s'engage à informer et conseiller le client dans le plus strict respect de la réglementation en vigueur, ainsi que des règles de déontologie professionnelle de nature à préserver les intérêts moraux et financiers des familles endeuillées

Notamment les textes suivants :

Décret N° 95-653 du 9 mai 1995 relatif au règlement national des pompes funèbres

Arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires.

Article L.2223-19 et L.2223-20 du Code Général des Collectivités Territoriales

Articles R.2223-24 à R.2223-33 du Code Général des Collectivités Territoriales

Articles L.441-6 et L.442-6 du Code de commerce

Articles L.111-1 à L.113-3 du Code la consommation

Article 3 : Désignation et tarification des produits, fournitures et prestations.

Les fournitures et prestations funéraires font l'objet d'une désignation et d'une tarification conforme à la réglementation. Et, ce notamment en distinguant : d'une part, les fournitures et prestations obligatoires et facultatives ; d'autre part, les sommes perçues par l'opérateur pour des fournitures et prestations assurées par lui, des sommes perçues pour le compte de tiers. Toutefois, certaines fournitures et prestations peuvent être classées, soit dans la catégorie obligatoire, soit dans la catégorie facultative en fonction des causes, circonstances du décès, ou des choix opérés par la famille.

Les produits et prestations de marbrerie font l'objet d'une tarification particulière, consultable soit sur les monuments exposés, soit sur le catalogue disponible dans l'établissement.

Les articles funéraires, proposés à la vente en magasin font l'objet d'un étiquetage et d'affichage reprenant les obligations légales, pour les articles vendus sur catalogue, les prix sont mentionnés dans le document.

Les tarifs des produits, fournitures et prestations funéraires, ainsi que les tarifs des produits, fournitures et prestations de marbrerie font partie intégrante de la documentation générale de l'entreprise exposée à la vue du public et consultable.

Article 4 : Application des conditions générales de vente-opposabilité.

Les présentes conditions générales de vente sont systématiquement adressées ou remises à chaque client pour lui permettre de passer commande. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client à ces conditions générales de vente (dès lors que celles-ci ont été signées), à l'exclusion de tous les autres documents tels que prospectus, catalogues émis par l'entreprise et qui n'ont qu'une valeur indicative. Le fait que l'entreprise ne se prévale 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.

Article 5 – Personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles.

Compte tenu de l'ambiguïté des textes issus du Code civil et du Code général des collectivités territoriales, et en l'absence de dispositions testamentaires, de convention de prévoyance obsèques, la personne se présentant auprès de l'entreprise funéraire est réputée qualifiée pour pourvoir aux funérailles du défunt. En cas de pluralité, de demandeurs, un seul peut et doit s'engager au nom de toutes les autres personnes et acquiert de ce fait la qualité pour pourvoir aux funérailles. La fourniture des renseignements et documents légaux, l'établissement du devis à sa demande et à son nom pour les obsèques du défunt, par la personne ayant qualité à pourvoir aux funérailles, puis la signature par celle-ci : du devis, des conditions générales de vente, ainsi que du bon de commande, confère au signataire la qualité de client, à ce titre il s'engage ainsi à régler le montant de la facture et atteste de sa qualité de personne qualifiée pour pourvoir aux funérailles du défunt.

Article 6 – Obligations de l'opérateur en matière d'information

6.1 – La documentation générale est à la disposition du client dans nos locaux, conformément aux dispositions légales et réglementaires.

6.2 – Un devis écrit, détaillé, daté et chiffré est établi et remis gratuitement à la personne ayant qualité à pourvoir aux funérailles et fait apparaître, pour chaque prestation ou fourniture ; sa nature (obligatoire, facultative, tiers, ...) et son prix TTC. Ce devis est présenté selon les mêmes rubriques que la documentation générale, conforme aux articles R2223-25 à R2223-29 du CGCT, sera remis au Client avant toute commande, le montant total du devis est aussi exprimé en euros toutes taxes comprises. Ce devis est valable pour les produits et prestations funéraires un (1) mois et pour la marbrerie trois (3) mois. La remise du devis s'accompagne des conditions générales de vente, dont certaines dispositions concernent l'information précontractuelle légale, les conditions générales de vente devront être acceptées et signées au plus tard au moment de la signature du bon de commande. L'organisation d'obsèques exige, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers, soit obligatoires (administrations diverses, police), soit facultatifs (organisation de cérémonie religieuse, avis de presse, l'ouverture ou la fermeture d'un caveau par un marbrier...). En ce qui concerne les tiers facultatifs, il peut y avoir un choix à opérer entre divers prestataires de services. Le client peut à sa convenance, mandater l'entreprise pour faire ce choix, ou désigner elle-même le tiers dont elle souhaite l'intervention. Les frais afférents aux interventions de tiers désignés par le client, répercutés au centime d'euro, dans la rubrique « tiers » de la commande peuvent donner lieu à facturation d'honoraires de mandat, conformément à l'avis de la commission de la concurrence du 22 mai 1979. Les prestations, fournitures assurées par les tiers, taxes et vacations dont les montants n'auraient pu être déterminés exactement lors de l'établissement du devis, feront l'objet d'une provision. Auquel cas, ces provisions correspondant au maximum des coûts applicables figureront dans le devis initial seront régularisées, avant de l'établissement du bon de commande par un nouveau devis avec le montant exact des prestations. Le devis, le bon de commande, et la facture doivent être strictement identiques, toute prestation complémentaire ou produits et services décidés par la famille ne pourront être ajoutés sur la facture et devront faire l'objet d'une nouvelle commande.

Le montant total du devis est aussi exprimé TTC. Après acceptation et signature du devis par le client, l'entreprise remet au client un bon de commande.

6.3 – Bon de commande. Lorsque le devis est accepté et signé par le client, une commande est établie en reprenant les éléments du devis. Le bon de commande doit être strictement conforme au devis. Toute commande devra être faite par écrit et signée par le client ou la personne chargée de pourvoir aux obsèques. L'entreprise n'est liée qu'après signature du devis, des conditions générales de vente et du bon de commande par les parties. L'entreprise répondra aux commandes en fonction de leur ordre d'arrivée et dans la mesure de ses disponibilités ainsi que celles des intervenants extérieurs (cultes, administrations, entreprises extérieures).

Le bénéfice de la commande est personnel au client et ne peut être cédé sans l'accord de l'entreprise. Il ne pourra être exigé aucun commencement d'exécution à une commande non acceptée et signée. En cas de commande téléphonique émanant d'un professionnel agréé agissant pour le compte de la famille, l'acceptation ou la signature de la commande devront se faire par écrit ou au besoin télécopie. Si cette commande téléphonique émane de la famille elle-même, domiciliée à distance ou dans l'impossibilité momentanée de se déplacer, elle devra, de la même façon, se faire par écrit et au besoin par télécopie. Cette régularisation, sauf circonstances exceptionnelles, reste indispensable. Certaines fournitures et prestations sont obligatoires par la législation et/ou la réglementation. Les dispositions prévues par le Règlement National des Pompes Funèbres nous obligent à imposer les fournitures et/ou les prestations qui sont repérées par des signes distinctifs.

La signature du bon de commande et des conditions générales de vente implique adhésion pleine et entière de celles-ci, à l'exclusion de tous autres documents émis par le vendeur, ceux-ci n'ayant qu'une valeur indicative.

Toutes les commandes doivent faire l'objet d'un bon de commande signé du client et accepté par l'entreprise. Par la signature du bon de commande, la personne signataire charge l'opérateur funéraire désigné d'exécuter ou de faire

exécuter les fournitures et prestations définies par le bon de commande. Le soussigné s'engage sans réserve à payer à l'opérateur les sommes correspondant aux fournitures et prestations assurées dans le cadre dudit bon de commande. Le bon de commande signé a donc un caractère ferme et définitif. Tout versement ainsi effectué par le client a expressément le caractère d'un acompte

6.4 – Modification – Résiliation de la commande. Toute modification ou résiliation de commande demandée par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant le début de la réalisation des prestations.

Si les motifs de modification ou de résiliation de la commande ne sont pas légitimes et légalement fondés, l'opérateur sera en droit de refuser la modification ou la résiliation. Dans cette hypothèse, les acomptes versés par les signataires resteront acquis par l'opérateur.

En cas de modification substantielle, de la commande l'opérateur est contraint juridiquement, soit d'établir un nouveau devis et un nouveau bon de commande, soit d'établir un devis et un bon de commande pour les prestations, fournitures ou produits nouveaux. Le devis, le bon de commande et la facture devant être dans la désignation et la tarification des prestations, fournitures et produits en totale concordance.

Si à la suite d'un bon de commande des achats, des travaux, prestations ou fournitures ont été engagés par l'opérateur avant l'annulation, l'acheteur sera redevable des frais réellement supportés par l'entreprise.

Toute demande de prestations supplémentaires fera l'objet d'un devis, de la signature du bon de commande et d'une facture supplémentaire.

6.5 – Les prix appliqués sont ceux en vigueur au jour du devis et/ou de la commande et sont garantis pour les produits et prestations funéraires un (1) mois et pour la marbrerie trois (3) mois à compter de leur formulation.

Les prix sont établis nets et sans escompte, ni rabais et selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Article 7 – Exécution des prestations dans le cadre de l'organisation et du déroulement des obsèques.

Aucune exécution de quelque nature, ne peut être exigée avant la signature de la commande. En cas de commande téléphonique, notamment en situation d'urgence ou pour raison d'éloignement, le document pourra être signé ultérieurement par le donneur d'ordre (personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles ou mandataire). Toute commande complémentaire, passée verbalement par exemple avant ou le jour des obsèques, donnera lieu à l'établissement d'un document complémentaire et fera l'objet d'une facture distincte. Une facture réputée « acquittée » sera remise à la famille après règlement complet.

7.1 – Exécution par l'entreprise. L'Entreprise mettra tout en œuvre pour la bonne exécution des prestations et fournitures qui lui sont commandées.

Horaires : les horaires sont donnés à titre indicatif au sens où il ne peut être tenu compte de contraintes extérieures à l'entreprise. L'entreprise prendra toutes les dispositions pour que soient respectés au mieux les horaires fixés pour les différentes phases des obsèques. L'attention des familles est toutefois attirée sur le fait que les horaires sont donnés à titre indicatif dans la mesure où le respect de ces horaires prévus est lié à de nombreuses contraintes extérieures (conditions atmosphériques, conditions de circulation automobile, intervention des tiers participants aux convois, commissariat de police, grèves, etc...). En cas de retard significatif présumé, quelle qu'en soit la cause, la famille sera prévenue par tous moyens à notre disposition.

Transports de corps : Les prestations de transport de corps (avec ou sans cercueil) correspondent à la mise à disposition d'un véhicule spécifique et de son chauffeur. Sauf pour les transports compris dans une distance de (**25 km**) kilomètres à compter du lieu de dépôt, qui font l'objet d'une facturation forfaitaire. Les prestations de transports sont facturées avec une prise en charge de départ complété d'un coût par kilomètre parcouru. Les trajets s'entendent du départ au retour au garage (aller-retour) et ne comprennent pas les frais complémentaires tels que péages autoroutiers, frais de stationnement. Le personnel facturé correspond au personnel embarqué ou complémentaire mobilisé pour assurer des missions prévues au bon de commande. Une équipe de portage comprend généralement trois personnes complétant la collaboration du chauffeur assurant le transport après mise en bière. Si le transport n'est pas assuré par l'Entreprise, l'équipe de portage comprend alors quatre personnes. Sauf pour des transports après mise en bière sur les longues distances et sous réserve de l'accord express de l'Entreprise, les places dans les véhicules funéraires sont réservées au personnel de l'Entreprise.

Accueil du défunt en chambre funéraire : Dans le cas où l'admission du défunt à la chambre funéraire n'émane pas du client, celui-ci certifie avoir pris connaissance de la liste des entreprises de services funéraires habilitées dans le département, affichée dans le local d'accueil de la chambre funéraire. Le client est libre de confier l'organisation des prestations funéraires à l'Entreprise de son choix.

Soins de conservation (soins de thanatopraxie). Les soins de conservation permettent de retarder les effets de la thanatomorphose. Ils ne peuvent être réalisés que par un thanatopracteur titulaire du diplôme national. Ces soins ne sont pas obligatoires et peuvent être interdits en raison : soit, circonstances liées au décès (problème médico-légal) ou soit des causes de la mort (certaines infections transmissibles).

Mise en bière (dépôt du corps en cercueil suivi de la fermeture du cercueil- départ du cercueil fermé et scellé)

La prestation de mise en bière du corps et de fermeture du cercueil, sont réalisées par le personnel habilité mis à disposition pour ce faire en fonction des horaires de vacations de Police, le Groupe SAFE ayant fait le choix du maintien de la présence des services de Police.

Mise en bière (dépôt du corps en cercueil suivi de la fermeture du cercueil- départ du cercueil fermé)

La prestation de mise en bière du corps et de fermeture du cercueil, sont réalisées en fonction des horaires de célébration par le personnel habilité mis à disposition pour ce faire.

Présence d'une prothèse fonctionnant au moyen d'une pile : La réglementation prévoit que la présence d'une prothèse fonctionnant au moyen d'une pile soit signalée par le médecin constatant le décès. Cette prothèse doit obligatoirement être retirée pour pouvoir recevoir l'autorisation de fermeture du cercueil. Si un médecin n'a pas procédé au retrait de cette prothèse l'entreprise fera appel à un thanatopracteur afin que celui-ci procède au retrait de cette prothèse et en atteste par écrit. Cette prestation sera facturée selon le tarif prévu dans la documentation générale.

Travaux de cimetière : L'inhumation d'un cercueil implique la réalisation de travaux indispensables à cette opération. Selon la sépulture existante ou choisie par le client, il faudra prévoir au minimum l'une des options suivantes : Le creusement et le comblement d'une fosse en pleine terre. Le creusement d'une fosse, la pose d'un caveau suivi de sa fermeture. Le démontage d'un monument et l'ouverture d'un caveau suivi de la fermeture du caveau et de la repose du monument. Le démontage d'un monument et le creusement d'une fosse suivis du comblement de la fosse et de la repose du monument. Les travaux de cimetière seront réalisés dans le respect de la réglementation propre à chaque cimetière. Celle-ci peut rendre obligatoire la réalisation de certains aménagements (Pose d'une semelle, aménagement d'un caveau ...). La présence d'eau accumulée dans un caveau pourra nécessiter le pompage et l'élimination de l'eau préalablement à l'opération d'inhumation. Les frais résultant de ces opérations incomberont au client.

Inhumation : En cas d'inhumation dans une concession, le client s'engage à s'assurer que le défunt bénéficie effectivement du droit à y être inhumé et de la validité de la concession. Il s'engage à renouveler, le cas échéant, la concession si la municipalité l'exige. Le cercueil, après son inhumation, est destiné à se dégrader. Sa bonne tenue ne peut donc être garantie que jusqu'à son inhumation. Lorsque les circonstances ne permettront pas de réaliser l'inhumation comme prévue, si la raison relève d'une faute de l'Entreprise (erreur de mesure) l'Entreprise prendra à sa charge les frais afférents au dépôt temporaire sur une durée maximale de 30 jours et à l'inhumation définitive. Dans les autres cas, où l'impossibilité de procéder à l'inhumation serait imputable au client ces frais, lui incomberaient.

Crémation : Le cercueil destiné à la crémation ne doit pas renfermer de substances ou d'objets susceptibles d'exploser (Flacon contenant de l'alcool, cartouches, appareils électriques ou électroniques avec leurs batteries,). Le client s'engage à ne pas introduire ce type de substance ou d'objet dans le cercueil et dégager la responsabilité de l'Entreprise en cas de dommage survenu aux équipements de crémation. En cas de dispersion des cendres en pleine nature comme le prévoit l'article L.2223-18-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, le client assume l'entière responsabilité de cette opération et de la déclaration de cette dispersion à la mairie du lieu de naissance du défunt.

Domage-ouvrage : L'Entreprise préconise à son client de contacter son assureur ou courrier pour souscrire une assurance dommage-ouvrage dès lors que les travaux s'entendent comme constituant un ouvrage au sens de l'article 1792 du code civil.

Convoi : le convoi se compose d'au moins un véhicule agréé et son personnel. Les places assises dans les véhicules corbillards sont réservées au personnel nécessaire à l'exécution des convois. Rapatriement des corps par avion vers l'étranger l'entreprise n'est pas responsable des dysfonctionnements possibles liés au transit des cercueils à l'intérieur des zones de fret aérien, à destination de l'étranger ainsi que sur le territoire français, (zones d'accès interdites ou non autorisées, grèves, détournement ou report des vols, fermeture des zones d'accès...) En effet, les rapatriements de cercueils par avion sont soumis à des contraintes sécuritaires administratives et réglementaires (Police de l'Air et des Frontières, Douanes, Consuls, Ambassades, ...), et réservés à des entreprises spécialement agréées ayant toutes les autorisations d'accès nécessaires aux différents sites d'embarquement et de zones de fret aérien.

Cercueil : Ils sont garantis dans leur qualité de fabrication et de finition jusqu'au moment de leur inhumation ou crémation. Les cercueils sont élaborés conformément aux dispositions légales et réglementaires qui imposent dans certains cas des matières biodégradables. L'état des cercueils est susceptible de subir des modifications liées notamment à l'état du sous-sol. La dégradation sera en fonction de la qualité du cercueil, du choix d'ensevelissement et de l'état du sous-sol. En conséquence, l'entreprise ne peut garantir les cercueils après leur inhumation provisoire ou définitive contre les altérations résultant du poids des remblais et de l'humidité ou de l'état particulier du sol. En tout état de cause, l'entreprise n'engage pas sa responsabilité en cas de dégradation normale et progressive du cercueil. Toute dégradation anormale des cercueils sera prise en charge par le fabricant du cercueil.

Dans l'hypothèse, où la famille souhaiterait que la personne défunte conserve sur elle, des bijoux, objets de valeur, l'entreprise exige qu'une personne assiste à la fermeture du cercueil et signe une décharge listant les objets ou les bijoux laissés sur le défunt.

L'entreprise exige préalablement à toute opération de crémation, la signature par le client de la demande d'autorisation de crémation dans laquelle doit être signalée l'existence de prothèses ou d'appareil fonctionnant avec des piles, fournir le certificat de décès et confirmer si elles ont été enlevées par le médecin.

L'entreprise ne pourra être responsable des dégâts résultant du non-respect des dispositions ci-dessus. Pour la crémation, l'entreprise exigera que lui soit précisé par écrit le lieu de destination des cendres du défunt. L'entreprise ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des inexactitudes données par la famille ou la mairie sur les coordonnées des concessions et leur état.

7.2 – L'exécution par des tiers. L'organisation d'obsèques exige dans la plupart des cas, l'intervention de tiers, soit obligatoires (administrations diverses, personnel communal pour les opérations d'inhumation ou de crémation, marbriers), soit facultatifs (organisation d'une cérémonie religieuse, etc...). Les frais afférents à ces interventions de tiers sont répercutés pour leur montant net facturés dans la rubrique débours ou frais avancés pour votre compte et en votre nom à ces tiers. Il peut y avoir un choix à opérer entre divers prestataires de services. La famille peut, à sa convenance, mandater la société pour faire ce choix, ou désigner elle-même le tiers dont elle souhaite l'intervention. Lorsque le montant devant être facturé par un tiers (exemple nombre de corps et état de ceux-ci à exhumer non connu, d'où l'impossibilité de chiffrer précisément les taxes et vacations municipales) ne peut être exactement

déterminé lors de l'élaboration du devis et de la commande, un montant prévisionnel pourra être prévu sur le devis initial en accord avec le client. Ce montant sera ajusté en plus ou en moins lors de l'élaboration du devis et du bon de commande définitif.

Pour les compositions de fleurs naturelles, celles-ci sont réalisées en fleurs naturelles de saisons et ne peuvent être identiques aux modèles présentés compte tenu de leur originalité et de leur saisonnalité.

7.3 – Exécution par des sous-traitants choisis par l'entreprise.

Sauf pour le tiers intervenant à titre obligatoire ou sur mandat express de la famille, la société se réserve le choix des moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations et fournitures qui lui sont commandées.

Article 8 – Délais des prestations et biens n'entrant pas dans le cadre de l'organisation et du déroulement des obsèques

Cet article s'applique aux prestations et biens n'entrant pas dans le cadre de l'organisation et du déroulement des obsèques. En conséquence sont exclues les prestations de services funéraires visées à l'article 7.

Les livraisons sont opérées en fonction des disponibilités, des délais d'approvisionnements de nos fournisseurs et dans l'ordre d'arrivée des commandes. L'entreprise tiendra naturellement informé le Client de tout retard de livraison.

En cas de manquement de l'entreprise à son obligation de livraison à la date convenue, le client peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, l'entreprise d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par l'Entreprise de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que l'Entreprise ne se soit exécutée entre-temps.

En cas de résolution du contrat dans les conditions énoncées ci-dessus, l'Entreprise remboursera le client de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

En toute hypothèse, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si le Client est à jour de ses obligations envers l'Entreprise, quelle qu'en soit la cause.

Article 9 – Responsabilité.

Les fournitures et prestations funéraires sont mises en œuvre conformément aux dispositions établies conjointement par la personne qui pourvoit aux obsèques, l'opérateur mandaté ainsi que les différents intervenants et tiers ; chacun concourt pour sa part et sous entière responsabilité au bon déroulement des prestations obsèques.

L'opérateur funéraire mandaté par la personne qui pourvoit aux obsèques du défunt(e) ne saurait être tenu responsable des retards, erreurs ou fautes techniques commis ou générés dans l'exécution de leurs tâches par les tiers intervenant dans les obsèques, sauf pour le requérant à apporter la preuve que les dits retard(s), erreur(s) ou faute(s) technique(s) seraient en toute ou partie imputables à l'opérateur.

Article 10 – Limitation de responsabilité et Force majeure.

10.1 Limitation de responsabilité.

Les limitations de responsabilité de l'opérateur funéraire ne doivent pas être contraires aux dispositions de [l'article R212-1 du Code la consommation](#). En conséquence, en application des [articles L217-5 et L21-8 du Code la consommation](#) la responsabilité de l'opérateur funéraire ne saurait être engagée dès lors que le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- S'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- S'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut à son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

La responsabilité de l'Entreprise ne peut être également engagée pour non-exécution de ses obligations pour tout fait imputable au client, rendant impossible la réalisation de la prestation.

Les Garanties ne jouent pas pour les vices apparents que le Client ne pouvait ignorer, les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou par un accident extérieur (entretien défectueux, utilisation anormale, modification des sols et sous-sols résultant d'événements climatiques...), ou encore par une modification du produit non prévue ni spécifiée par l'Entreprise.

Pour les produits de marbrerie, les taches et veines naturelles, éléments naturels, ne donnent lieu ni à réduction de prix ni à refus de marchandises.

10.2 Force majeure et exonération de responsabilité.

La responsabilité de l'Entreprise ne peut être également engagée pour non-exécution de ses obligations pour tout fait imputable : soit à un cas de force majeure, soit du fait d'un tiers au contrat, rendant impossible la réalisation de la prestation, ou la livraison du bien. Dans ces deux cas, l'événement empêchant la réalisation du contrat doit être imprévisible et irrésistible, notamment les catastrophes naturelles ou industrielles, incendies, destructions des locaux ou des matériels, réquisitions de l'autorité publique, émeutes, guerres

Article 11 – Garanties légales

L'Entreprise est tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux [articles 1641 et suivants](#) du code civil. En revanche, par application de [l'article 1642 du Code civil](#) : Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même. Toutefois, le vendeur accepte les réclamations sur les vices apparents du produit livré au produit commandé, doivent être formulées par écrit dans les 8 (huit) jours de la livraison par Lettre Recommandée avec Demande d'Accusé de Réception adressée au siège social de l'entreprise.

Il appartiendra au client de fournir toute justification quant à la réalité des vices apparents ou anomalies constatés. Il devra laisser à l'Entreprise ou tout tiers désignée par elle, toute facilité pour procéder à la constatation de ces vices et pour y porter remède.

Afin de permettre au Client de formuler une demande au titre des garanties sus-évoquées, les nom et adresse du vendeur garant de la conformité des biens au contrat sont précisés comme suit : Groupe SAFE 2 Rue Kellermann 67450 Mundolsheim.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Client :

-bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;

-peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par [l'article L. 217-9](#) du code de la consommation ;

-est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien (sauf pour les biens d'occasion, pour lesquels le délai est de six mois. par [Article L. 217-7](#) du code de la consommation

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de [l'article 1641](#) du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à [l'article 1644](#) du code civil.

Article 12 : les travaux de cimetièrè.

La commande d'obsèques implique la réalisation de travaux à effectuer dans le cimetière en cas d'inhumation, suivant l'accord du client, et portant entre autre sur le creusement et le comblement de la fosse, le démontage et le remontage du monument l'ouverture et la fermeture du caveau, le creusement et la fourniture d'un caveau, la fourniture et la pose d'une semelle. Dans le cas où notre responsabilité serait mise en cause, notre garantie est limitée à la réfection des travaux défectueux, à l'exclusion de tous dommages et intérêts. Ne donnent pas lieu à garantie les vices apparents dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même, l'étanchéité des caveaux ou des cavurnes, les dommages causés par la force majeure ou le fait de tiers, les dommages causés aux ouvrages (constructions de caveaux, pose de monuments, semelles...) dus aux affaissements de terrains des cimetières. Les prestations sont fournies conformément au tarif fixé dans le bon de commande signé par le client et l'entreprise. Les travaux de cimetière d'inhumation et d'exhumation sont toujours chiffrés sous réserve des droits reconnus du signataire, de fournitures ou de travaux supplémentaires non prévisibles à la date d'établissement du devis (exemple • concession complète, réduction de corps impossible, travaux obligatoires non réalisés, etc...).

Article 13 – Garantie des travaux de cimetière.

Les travaux réalisés par l'entreprise dans une sépulture pour permettre une inhumation sont garantis deux ans à compter de la finition de l'ouvrage. L'entreprise exécute ces travaux dans les règles de l'art et sa responsabilité ne peut être engagée que si son intervention a compromis la solidité de la sépulture, et si aucune autre entreprise n'est intervenue sur l'ouvrage entre-temps.

Ne donnent pas lieu à la garantie :

* L'étanchéité des caveaux, les joints entre éléments, les désordres résultant de l'instabilité du sol ou du sous-sol, des vibrations ;

- Les travaux exécutés sur les intertombes avec la tolérance des communes ;

.

Article 14 – Garanties des monuments funéraires.

La garantie de nos marchandises est celle du ou des fabricants. Elle est limitée, aux choix de l'entreprise, soit au remplacement des produits reconnus défectueux, soit au remboursement de leur valeur sans indemnités ni dommages et intérêts. La garantie cesse de plein droit si l'acheteur a entrepris de sa propre initiative des travaux de remise en état ou de modification. La garantie ne jouera pas pour les vices apparents dont l'acquéreur devra se prévaloir dans un délai de huitaine, au plus tard, à compter de la livraison conformément aux dispositions de l'article 9. Les granits veinés sont des granits avec des différences de dessins et de couleurs parfois importantes. N'est donc pas garantie la concordance des teintes des différentes pièces composant le monument : les différences de teinte, la rouille, les veines, les taches dites « crapauds » ne peuvent donner lieu à la résiliation du marché, au refus de la marchandise ou à la réduction du prix : le granit est une pierre naturelle.

Ne donnent pas lieu à la garantie :

* Dans les matériaux naturels, si les fils ne sont pas visibles à la livraison, mais n'apparaissent que dans le temps après pose, ils ne peuvent donner lieu à aucune réclamation, les roches naturelles utilisées pouvant réagir ultérieurement aux conditions atmosphériques ;

* Les taches et auréoles provoquées par les attributs décoratifs ;

* L'altération prématurée du poli, de la dorure, due aux agents atmosphériques ;

* Les rayures provoquées par des produits d'entretien impropres.

En outre, et concernant les matériaux mis en œuvre, notre garantie est limitée comme suit.

- Matériaux naturels

Les échantillons définissent le matériau quant à sa provenance et à sa tonalité générale, mais n'impliquent pas l'identité de couleur, de cristallisation, de veinage de dessin, avec le matériau utilisé pour l'exécution de la commande. Les trous de vers, cristallines, verriers, géodes, flammes, pointes de rouilles, tâches appelées communément crapauds ne peuvent donner lieu à la résiliation du marché, au refus de la marchandise ou à la réduction de prix, les marbres sont travaillés et consolidés selon les règles de l'art avec les masticages, doublures et agrafes que leur nature et conformation exigent.

- Matériaux artificiels

La fissuration, le faïençage dus au retrait du ciment, la salpêtrisation, ne peuvent en aucun cas être considérés comme des défauts. Etant tributaire de la façon dont il est entretenu, le brillant des matériaux artificiels est exclu de notre garantie.

- Quel que soit le matériau employé

Nous ne garantissons pas les mesures indiquées pour les différentes pièces d'un monument ou d'une chapelle. Elles pourront varier de quelques centimètres. Il en est de même pour l'appareillage qui n'est pas absolument fixe.

Article 15 – Délais des travaux de Marbrerie Funéraire (hors organisation des obsèques)

Nos délais ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne peuvent donner lieu, en cas de retard ne dépassant pas trois mois, à aucune indemnité, réduction de prix ou annulation de commande. En cas de retard supérieur de trois mois au délai indiqué dans le contrat et sauf convention particulière, l'acheteur pourra à tout moment annuler sa commande par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au siège de l'entreprise. Dans ce cas, il lui sera remboursé totalement et immédiatement de l'acompte versé, par contre, il ne pourra prétendre à aucune indemnité de quelque nature qu'elle soit.

Article 16 : Délai de rétractation (articles L221-18 et s. du Code de la Consommation).

16.1 Droit de rétractation.

Conformément aux dispositions des articles L221-18 et s. du code de la consommation, le client consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25 du Code de la consommation (coûts directs de renvoi des biens).

Le délai de quatorze jours court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le client consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Concernant la computation du délai de quatorze jours, le jour de la réception du bien n'est pas compté dans ledit délai. Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

16.2 Exclusions du délai de rétractation.

Si le client souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat commence avant la fin du délai de rétractation, l'entreprise recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Le client qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse à l'entreprise un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. . Sont concernées, les prestations de services funéraires liées à l'organisation et au déroulement des obsèques, ainsi que les travaux de cimetière liés à une inhumation.

16.3 Modalités du délai de rétractation

Le client exerce son droit de rétractation en informant l'entreprise de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai de quatorze jours susmentionné, du formulaire de rétractation figurant à la fin des présentes ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

L'entreprise peut également permettre au client de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration, prévus ci-dessus. Dans cette hypothèse, l'entreprise communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

16.4 Effets de la rétractation.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, l'entreprise rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du client de se rétracter. Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'elle ne propose de récupérer lui-même les biens, l'entreprise peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le client ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

L'entreprise effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du client pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le client.

L'entreprise n'est pas tenue de rembourser les frais supplémentaires si le client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé.

Le client renvoie ou restitue les biens à l'entreprise ou à une personne désignée par cette dernière, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

Toute annulation de commande, hors réglementation relative au droit de rétractation, avant le début des travaux, quelle qu'en soit la cause, donnera lieu à des dommages intérêts forfaitairement à 10% du prix hors taxes convenu.

Si les travaux ont été entrepris avant l'annulation, le client sera toutefois redevable des frais réellement supportés.

Dans l'un ou l'autre cas, les sommes ainsi dues seront imputées sur le montant versé à la commande, le surplus éventuel étant payable à la première demande.

16.5 Formulaire de rétractation.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susmentionné, seul le prix du ou des produits achetés et les frais d'envoi seront remboursés, les frais de retour restent à la charge du Client. Les retours des produits sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) ; ils doivent si possible être accompagnés d'une copie du justificatif d'achat. Conformément aux dispositions légales, vous trouverez en fin de document le formulaire-type de rétractation à nous adresser à l'adresse suivante : Groupe SAFE siège social est situé 2 Rue Kellermann 67450 Mundolsheim. Procédure de remboursement : l'acompte ou le prix total en fonction des modalités retenues lors de la vente seront restitués selon le principe suivant (*Chèque établi à l'ordre de la personne ayant signé le bon de commande*).

Article 17 – Clause de transfert et réserve de propriété.

Les marchandises et produits objets du présent contrat sont vendus avec une clause subordonnant expressément le transfert de leur propriété au paiement effectif et intégral du prix en principal et accessoires et interdisant la revente et la transformation jusqu'au complet paiement. Les risques de perte ou de détérioration des biens ainsi que les risques de dommages qu'ils pourraient occasionner, sont transférés à l'acheteur, dès la livraison. Les risques sont à la charge du client dès la livraison des produits, dans les conditions du contrat nonobstant la réserve de propriété.

En cas de non-paiement, la société se réserve le droit de procéder à la reprise des marchandises et produits impayés après simple mise en demeure du débiteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Dans le cas où l'Entreprise devrait revendiquer les produits, elle sera dispensée de restituer les acomptes reçus sur le prix dès lors qu'ils peuvent se compenser avec les dommages et intérêts dus par le Client (pour frais de restitution ou de remise en état).

Toute commande passée à notre Société suppose l'acceptation par le client de la clause de réserve de propriété : les marchandises fournies resteront donc notre propriété (Cette clause ne s'applique pas aux caveaux posés et aux cercueils et accessoires utilisés), jusqu'au dernier jour de leur parfait paiement (encaissement complet du prix et de ses accessoires). Ceci conformément aux dispositions de la loi n°80.335

Article 18 – Conditions de paiement des prestations funéraires – Exécution des prestations et exigibilité des sommes.

Les frais d'obsèques sont payables au comptant, dès l'acceptation de la commande.

Une commande signée devient exécutable après paiement ou réception d'un chèque de caution au moins égal au montant de la commande. Ou à défaut un acompte de 30% hors débours et le règlement de 100% des débours

L'entreprise peut se charger d'obtenir un règlement partiel ou total de la facture pour prélèvement sur les comptes financiers de la personne décédée dans la limite de 5.000,00 euros (arrêté du 25 octobre 2013 relatif au règlement des frais funéraires).

Pour tous autres moyens de prises en charge, la famille s'engage à effectuer les démarches auprès des différents organismes et s'engage à « faire régler » dans la totalité le montant de la facture sous 60 jours maximum. Délai, au terme duquel le chèque de caution sera automatiquement mis à l'encaissement.

Article 19 – Autres moyens de paiement des prestations liées aux funérailles.

En cas de prise en charge totale ou partielle des frais d'obsèques par un organisme : mutuelle, établissement financier, compagnie d'assurance ou par un notaire dans le cadre d'une succession, les modalités sont les suivantes.

19.1 Règlement des frais d'obsèques par le notaire.

Le paiement des frais d'obsèques peut être envisagé par le notaire, à la condition expresse que celui-ci fournisse à l'entreprise, avant exécution du convoi – et par télécopie au besoin -, un document écrit d'acceptation précisant montant et délai.

Néanmoins, en cas de carence du notaire, la personne ayant accepté le devis et signé le bon de commande des frais d'obsèques conserve l'entière responsabilité du règlement.

19.2 Règlement des obsèques par une convention obsèques.

La prise en charge financière dans le cadre d'une convention obsèques est variable en fonction des assureurs.

En conséquence, à l'exception des conventions obsèques désignant l'entreprise comme bénéficiaire et exécuteur testamentaire pour les dispositions figurant au devis des prestations funéraires.

Le client doit régler le montant des obsèques, et sur la base de la facture acquittée demander le paiement par l'assureur.

19.3 Facture acquittée.

Dès l'obtention du paiement (compte bancaire de l'entreprise crédité) l'entreprise délivre une facture acquittée à la demande de la famille.

Article 20 – Prix et paiement des produits et travaux de marbrerie. Hors organisation des obsèques

20.1 Prix des produits de marbrerie

Les prestations sont fournies conformément au tarif fixé sur le devis en cours de validité et dans le bon de commande signé par le client et par l'entreprise. Les prix s'entendent nets, toutes taxes compris (incluant la TVA)

20.2 Paiement des produits et travaux de marbrerie

Un acompte de trente pourcent T.T.C. (**30%**) est payable à la commande. Le solde devra être réglé dès réception de la facture. Si l'Entreprise effectue une prestation de pose, un second acompte de quarante pourcent T.T.C. (**40%**) devra être réglé au démarrage de la pose, le solde à la fin des travaux.

- Nos prix sont prévus pour l'installation des monuments sur sol plat réputé stable

- Tout imprévu dans l'exécution des travaux, de fondation et d'installation sera communiqué à l'acheteur, et les frais supplémentaire en résultant, facturés en sus du prix.

20.3 Délai de sept jours pour les contrats hors établissement

En tout état de cause, le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du client consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement (article L221-10 du Code de la consommation).

Article 21 – Défaut et retards de paiement

Toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture entraînera conformément à la loi et de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire à l'application d'intérêts de retard égaux à trois fois le taux d'intérêt légal appliquée sur les sommes restants dues.

De plus et à titre de clause pénale sera appliquée une pénalité égale à cinq pourcent (5 %), appliquée sur le montant total de la facture.

Ces pénalités seront exigibles sur simple demande de l'entreprise. Le client devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels dans les conditions de l'article L111-8 du Code des procédures civiles d'exécution.

Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne.

Article 22 – Médiation des litiges liés à la consommation.

Le client-consommateur peut, dans les conditions prévues aux articles L612-1 et suivants du Code de la Consommation, saisir, par voie postale, le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires, en écrivant à l'adresse suivante : Le Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires, 14 rue des Fossés Saint Marcel – 75 005 PARIS ou en consultant le site internet du médiateur de la Consommation des Professions Funéraires et en utilisant le formulaire en ligne prévu à cet effet : <https://mediateurconso-servicesfuneraires.fr>

Article 23 – Compétence juridictionnelle.

Le Tribunal compétent est soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où le client demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable en vertu du code de la consommation

Article 24 Données Personnelles

1 • Responsable du traitement

Le responsable du traitement est la société **Groupe SAFE S.A.R.L.** au capital de 2 486 000 €, inscrite au RCS de Strasbourg sous le n°824 481 428, dont le siège social est situé 2 Rue Kellermann 67450 Mundolsheim € La société **Groupe SAFE** est représentée par son CO-GERANT, Monsieur Remlé Laurent.

Le responsable du traitement peut être contacté par courriel : laurent.remle@groupe-safe.fr

2 • Finalités du traitement

L'Entreprise recueille les données du Client aux fins, en premier lieu, d'exercer les prestations objet du contrat formé par les CGV et le bon de commande signé par le Client ainsi que pour proposer au Client des services complémentaires au Contrat. A cette fin, les données fournies par le Client sont susceptibles d'être communiquées aux employés de l'Entreprise, aux sociétés de et aux prestataires et sous-traitants de l'Entreprise, dans la limite de ce qui est nécessaire à l'exécution des prestations.

A l'issue de l'exécution du contrat, les coordonnées du Client pourront être utilisées par l'Entreprise et la société FUNECAP afin d'adresser des offres au Client. Le Client pourra, à tout moment, s'opposer à une telle utilisation de ses coordonnées conformément à l'article 24.5 ci-dessous.

3 • Catégories de données concernées

Les données recueillies par l'Entreprise sont l'ensemble des données nécessaires à l'exécution des prestations objet du contrat conclu entre l'Entreprise et le Client : données relatives à l'identité du Client, à ses coordonnées et à son lien avec le défunt, données relatives à l'organisation des obsèques.

4 • Durée de conservation

Les coordonnées du Client sont, sauf exercice par le Client de son droit d'opposition, conservées aux fins de prospection pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation.

Les autres données ne sont conservées que pendant la durée nécessaire à l'exécution des prestations.

Toutefois, en cas de contrat conclu électroniquement, le contrat est archivé par l'Entreprise pendant une durée de 10 ans, conformément aux dispositions de l'article L.213-1 du code de la consommation.

5 • Droit d'accès, de rectification et d'effacement – droit d'opposition – droit à la portabilité

Conformément aux dispositions en vigueur, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant. Il également d'un droit à la migration et d'un droit d'opposition à l'emploi de ses données.

L'exercice de ces droits s'effectue par courriel à l'adresse suivante :

administration@groupe-safe.fr

Le client est en outre informé de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

6 • Réclamations

En cas de réclamations concernant le traitement de ses données à caractère personnel, le Client est invité à contacter l'Entreprise à l'adresse suivante : administration@groupe-safe.fr

En cas d'insatisfaction du Client quant au traitement de ses données par l'Entreprise et notamment en cas de refus opposé par l'Entreprise à sa demande tendant à l'exercice de ses droits d'opposition, d'accès ou de rectification, le Client peut déposer une plainte auprès de la CNIL à tout moment et/ou saisir le procureur de la République dans un délai de trois ans (en cas de refus opposé à l'exercice du droit d'opposition) ou d'un an (en cas de refus opposé au droit d'accès) à compter de la date de notification de la décision de refus.