

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

aux particuliers

Table des matières

1. PRESTATIONS.....	3
1.1- Matériel accepté	3
1.2- Autoréparation.....	4
1.2.1- Réservation.....	4
1.2.2- Modalités de réservation	4
1.3- Entretien maintenance - Réparation.....	5
2. ORDRE DE REPARATION/DEVIS	6
2.1- Etablissement d'un devis.....	6
2.2- Visite du matériel	6
2.3- Travaux complémentaires.....	7
2.4- Difficultés de réparation.....	7
2.5- Livraison.....	7
3. Pièces.....	7
3.1- Pièces de rechange.....	7
3.2- Pièces remplacées :.....	7
4. DELAIS.....	8
5. PRIX /REGLEMENT	8
5.1- Autoréparation :.....	8
5.2- Entretien et réparation usuels :.....	8
5.3- Entretien et réparation sur devis :	8
5.4- Paiement en ligne.....	9
6. REGLEMENT INTERIEUR.....	9
7. DON MATERIELS	9
8. RECLAMATION.....	9
9. DONNEES PERSONNELLES	9
10 - DONNEES PUBLIEES	10
11- COOKIES.....	10
12- RESPONSABILITES - GARANTIES	10
12.1- Autoréparation :.....	10
12.2- Entretiens -Maintenance-Réparations	10
12.3- Don de matériel.....	11
13- ASSURANCE	11
14- LITIGES	11

CONDITIONS GENERALES DE VENTE - CLIENTS NON PROFESSIONNELS

Les conditions décrites ci-dessous s'appliquent à toutes personnes physiques agissant à des fins non professionnelles, prospects ou clients (*ci-après «client(s)»*), susceptibles de bénéficier des services et prestations de la société Aux Clés du Jardin, SAS au capital de 6 000 €, RCS EVRY N° , siège social 11, Chemin Champcueils, 91220 BRETIGNY-SUR-ORGE (*ci-après « Aux Clés du Jardin »*).

Par extension, est également considéré comme « *client* », le professionnel des Services à la personne (prestataire ou salarié d'un particulier employeur) qui agit au nom et pour le compte de la personne physique.

Ces conditions générales, dans leur version en vigueur, sont consultables sur le site Internet www.auxclesdujardin.fr. Elles sont en outre communicables au client sur simple demande.

1. PRESTATIONS

Aux Clés du Jardin est spécialisée dans l'entretien, la réparation et le recyclage des outils et petits matériels pour espaces verts, parcs et jardins (*ci-après « matériel »*). Ces prestations seront réalisées au sein de son atelier et à titre exceptionnel chez le client ou auprès d'un prestataire.

Le client peut bénéficier pour son propre matériel des services et prestations suivants :

- **Autoréparation** : réparation par le client, avec les conseils du réparateur de permanence
- **Entretien, maintenance et/ou réparation** : travaux effectués par un réparateur de **Aux Clés du Jardin**
- **Recyclage** : don au profit de **Aux Clés du Jardin** pour réemploi de pièces détachées, reconditionnement ou fabrication de nouveaux outils.
- **Ventes de pièces détachées d'occasion ou courtage de pièces neuves**
- **Ventes de matériels reconditionnés**
- **Récupération de matériels non utilisés** .

Ces services et prestations sont accessibles aux abonnés et aux non abonnés. L'accès à l'auto réparation est exclusivement réservé aux abonnés.

Les Jours d'ouverture et fermeture de l'atelier sont modulables et vérifiables à tout moment sur le site Internet www.auxclesdujardin.fr

1.1- Matériel accepté

Aux Clés du Jardin n'intervient que sur du petit matériel pour espaces verts.

Est accepté tout matériel avec ou sans roue, de puissance inférieure ou égale à 24 chevaux vapeur.

Le matériel présenté sur le site internet a uniquement pour but d'illustrer la catégorie sélectionnée.

1.2- Autoréparation

L'accès à l'autoréparation nécessite la souscription d'un abonnement annuel auprès de la société **Aux Clés du Jardin**.

Il est impératif de réserver son créneau horaire pour avoir accès à l'atelier afin de pratiquer l'autoréparation. Cette réservation de créneau horaire correspond à un temps de présence dans l'atelier offrant :

- Un espace de travail sécurisé avec mise à disposition de l'outillage professionnel nécessaire,
- Un accès à une station PC afin de consulter la documentation technique du matériel,
- Une possibilité d'acheter des pièces détachées et accessoires d'origine ou d'occasion
- L'aide au diagnostic et la supervision du réparateur de permanence

Aux Clés du jardin offre plusieurs catégories d'abonnements qui confèrent en outre aux clients, des avantages tarifaires sur certaines prestations.

1.2.1- Réserveation

La réserveation du créneau horaire ne concerne que l'autoréparation. Celle – ci peut se faire :

- En ligne, via le site internet de la société, www.auxclesdujardin.fr
- Par téléphone, en composant le numéro **01 69 62 14 84** standard de **Aux Clés du Jardin**

Pour effectuer sa réserveation, le client doit déclarer avoir pris connaissance et accepter sans réserve les présentes conditions générales, ainsi que le Règlement Intérieur pour l'autoréparation. (*Cases à cocher sur le formulaire de réserveation*).

Une réserveation doit être faite au minimum 72h avant le jour souhaité.

A titre exceptionnel, en cas d'urgence, **Aux Clés du Jardin** étudie toute demande de réserveation de dernière minute.

Toute pré-réserveation de créneau horaire par le client n'est valide qu'après confirmation expresse par **Aux Clés du Jardin** de sa disponibilité et du paiement du prix de la réserveation, comme précisé ci-dessous.

Modalités, modification et annulation de réserveation

1.2.2- Modalités de réserveation

- ✓ Pré-réserveation du/des créneau(x) à l'heure souhaité
Le client doit renseigner l'activité choisie, le créneau horaire disponible, son nom, son adresse, son numéro de téléphone, son adresse mail, le type et la marque de matériel.
- ✓ Confirmation de disponibilité par Aux Clés du Jardin, invitant au règlement du prix sous 4h (horaires d'ouverture de l'atelier).
- ✓ Paiement en ligne sécurisé ou à défaut en carte bleue ou espèces à l'atelier sous un délai de 4h (horaires d'ouverture). Sans règlement par le client, sa pré-réserveation devient caduque à l'expiration des 4 heures à compter de la réception de l'avis.
- ✓ Validation de la réserveation par Aux Clés du Jardin.

a- Modification – Annulation par le client

L'agenda d'autoréparation est organisé en fonction de la disponibilité du réparateur de permanence, aussi une modification ou annulation de réservation du fait du client doit rester exceptionnelle.

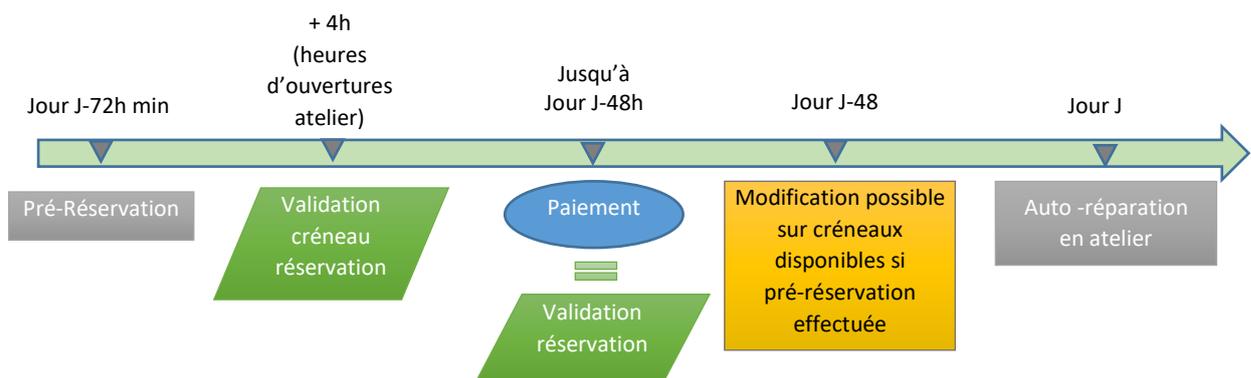
Une réservation validée peut être modifiée ou annulée moyennant un délai de prévenance de 48h00 avant le jour réservé. Le client doit informer **Aux Clés du Jardin** par mail sur l'adresse contact@auxclesdujardin.fr ou par téléphone au 01 69 62 14 84

Dans le cas d'une modification ou annulation 48h avant le jour réservé :

- après confirmation de disponibilité mais avant le règlement : le client modifie son créneau de réservation
- après validation de la réservation : Aux Clés du Jardin reporte la réservation. En cas d'impossibilité de report, le client est remboursé intégralement de son règlement.

Dans le cas d'une modification ou annulation moins de 48h avant le jour réservé :

Aucune modification ou annulation n'est acceptée. Aux Clés du Jardin conserve l'intégralité du prix réglé à titre d'indemnité d'immobilisation, la réservation perdue n'ayant pu profiter à un autre client.



b- Modification – Annulation par Aux Clés du Jardin

Une réservation validée est définitive ; toute modification ou annulation de réservation par **Aux Clés du Jardin** est donc exceptionnelle.

En cas d'indisponibilité, **Aux Clés du Jardin** propose au client un nouveau créneau horaire et y reporte la réservation. A défaut de possibilité, la réservation est alors annulée.

En cas d'annulation de sa réservation, sauf cas de force majeure, le client est remboursé intégralement de son règlement.

1.3- Entretien maintenance - Réparation

Ces prestations sont réalisées conformément à l'ordre de réparation (OR), avec ou sans devis préalable, et le cas échéant au/aux avenants ultérieur(s), daté(s) et signé(s) par le client et **Aux Clés du Jardin**.

Un contrat de maintenance peut être conclu entre le Client et la société et **Aux Clés du Jardin**.

Le Client peut contacter la société et **Aux Clés du Jardin** par téléphone, mail afin d'obtenir un rendez-vous.

Une visite du matériel est effectuée avant l'établissement d'un ordre de réparation (OR), du devis ou du contrat. Cette visite sera faite de préférence en atelier ou sur place moyennant des frais de déplacement.

La matériel sera testé avant et après réparation.

2. ORDRE DE REPARATION/DEVIS

Lors du dépôt du matériel à l'atelier, il est établi un ordre de réparation (OR) spécifiant clairement la nature des travaux souhaités par le client et le délai prévu pour les réaliser.

2.1- Etablissement d'un devis

Un devis est établi dans les cas suivants :

- si la nature et/ou l'importance des travaux présumés ne permettent pas leur chiffrage immédiat,
- dans tous les cas pour un montant de réparation $\geq 150,00$ €.

Ce devis est gratuit sauf précision contraire expresse.

Si le chiffrage des travaux nécessite le démontage préalable du matériel, un acompte sera facturé forfaitairement à 30,00€ . Ce montant sera déduit de la facture de réparation.

2.2- Visite du matériel

Le matériel déposé en atelier fait l'objet d'un examen systématique effectué dès son dépôt (le réparateur intervenant devant être parfaitement avisé de l'état effectif du matériel avant de débiter toute intervention), puis lors de sa réception par le client après travaux.

Cet état est consigné sur l'ordre de réparation et sur photos y sont annexées, faisant foi en cas de litige.

La signature de l'Ordre de réparation (OR) par le client et **Aux Clés du Jardin** engage alors les parties ; aucune intervention de **Aux Clés du Jardin** sur le matériel du client ne pouvant débiter avant cette signature.

Toute nouvelle réparation, non prévues dans l'ordre de réparation (OR), identifiée comme nécessaire en cours d'intervention par **Aux Clés du Jardin**, ou encore une augmentation du prix des pièces détachées en cours de réparation, feront l'objet d'une information au client, avant établissement d'un avenant à signer par les parties.

Le matériel confié pour entretien peut, si une réparation s'avère alors nécessaire, faire l'objet de travaux dans la continuité, sur accord préalable du client (*avenant ou une mention sur l'ordre de réparation*).

2.3- Travaux complémentaires

si au cours des travaux, il apparaît nécessaire d'effectuer des travaux complémentaires à ceux prévus, donnant alors lieu à un avenant à l'ordre de réparation (OR) initial présenté au client, **Aux Clés du Jardin** ne saurait être tenu pour responsable de tout dysfonctionnement résultant du refus du client de les effectuer. Dans cette hypothèse, le client devra signer une décharge.

2.4- Difficultés de réparation

En règle générale, un diagnostic de panne infructueux ne donne lieu à aucune facturation.

En cas de diagnostic mettant en évidence une réparation complexe (matériel obsolète, pièces plus fabriquées, pièces non disponibles en France, réparation économiquement disproportionnée, etc.), **Aux Clés du Jardin** peut dissuader le client de procéder à sa réparation comme souhaité ou proposer une solution alternative en adaptant le matériel et/ou des pièces tierces.

Si le coût de réparation s'en trouve modifié, le client est informé, avant établissement d'un avenant à signer par les parties.

2.5- Livraison

En fin de réparation, le client consigne sa bonne réception des travaux sur l'ordre de réparation (OR).

En cas de réserve(s), **Aux Clés du Jardin** lui précise alors comment la (les) lever.

3. Pièces

3.1- Pièces de rechange

Aux Clés du Jardin fournit :

- soit des pièces d'origine neuves approvisionnées auprès de distributeurs locaux de machines et outils parc et jardin référencés,
- soit des pièces de réemploi issues des matériels reçus en don et valorisés.
- soit des pièces issues de l'éco circulaire : pièces neuves mais mal formées, retouchées par les fabricants pour être rendues conformes à leur usage.

La Nature des pièces nécessaires à la réparation est au choix du client, sauf si absence de choix. L'ordre de réparation et la facture précisent la nature des pièces de rechange utilisées. En cas d'indisponibilité de la nature de pièces souhaitée sur l'OR, le Client est averti.

3.2- Pièces remplacées :

le client peut obtenir la restitution des pièces remplacées sur demande expresse, consignée sur l'ordre de réparation (OR). A défaut, ces pièces sont conservées par **Aux Clés du Jardin** pour son service Recyclage. Une preuve de la destination de ces pièces peut être fournie au client sur demande.

Si toutefois le client maintient son souhait de réparation initial, **Aux Clés du Jardin** se réserve le droit de lui facturer le temps de démontage et/ou montage, le temps et/ou frais de recherche de solutions.

4. DELAIS

Le délai d'entretien ou réparation mentionné sur l'ordre de réparation (OR) n'est donné qu'à titre indicatif, notamment sous réserve de la disponibilité des pièces de rechange. Son non-respect ne peut donner lieu à des indemnités ou pénalités.

Le dépanneur qui est intervenu sur le matériel sera libéré de toute obligation en cas d'évènement de force majeure survenant dans l'atelier, ou chez les fournisseurs de **Aux Clés du Jardin**.

5. PRIX /REGLEMENT

Les tarifs forfaitaires et horaires sont exprimés en euros et TTC (TVA au taux en vigueur incluse)

Les tarifs en vigueur sont consultables à tout moment sur le site Internet et dans l'atelier.

Sauf précision contraire sur l'ordre de réparation (OR), ces tarifs s'entendent hors pièces de rechange à régler en sus dès leur mise à disposition par **Aux Clés du Jardin**.

En ce qui concerne :

5.1- Autoréparation :

L'abonnement est réglé pour une période d'un an, date à date.

Le Temps de location de l'atelier au taux horaire en vigueur, sera payé en sus.

L'abonnement comme le temps d'autoréparation réservé, doivent être réglés avant tout recours à l'autoréparation soit par paiement en ligne sécurisé soit à défaut en carte bleue ou espèces à l'atelier.

5.2- Entretien et réparation usuels :

Prix forfaitaire calculé au tarif horaire selon le temps d'intervention estimé pour un matériel comparable sans difficulté particulière.

5.3- Entretien et réparation sur devis :

Prix évalué après examen de l'état du matériel.

Sauf accord préalable, les prestations sont réglées au comptant à l'atelier, lors de la livraison au client du matériel remis en état.

En cas de matériel s'avérant non réparable, le règlement du temps de démontage/remontage est facturé lors de sa restitution au client.

Le Règlement se fera par carte bleue ou en espèces ; chèques et virements bancaires non acceptés, sauf cas particulier.

Passé un délai de 1 mois, sans règlement ni récupération du matériel, malgré les différentes relances, le matériel sera affecté par **Aux Clés du Jardin** à son activité Recyclage, sans que le client ne puisse réclamer aucune indemnité.

5.4- Paiement en ligne.

Les abonnements, le temps d'occupation d'espace pour l'autoréparation et les règlements des factures peuvent s'effectuer en ligne. Les articles d'occasion exposés sur le site peuvent être payés en ligne mais sont à retirer à l'atelier.

Aux clés du jardin n'expédie pas les articles choisis, sauf pour le matériel donné en réparation pour lequel il a été sollicité un enlèvement ou un rapatriement contre le paiement des frais de transport, dûs.

6. REGLEMENT INTERIEUR

Le Règlement Intérieur instauré par **Aux Clés du Jardin** rappelle notamment les prérequis à l'accès à atelier : abonnement, réservation, sécurité, civisme, les rôles, consignes et responsabilités.

En cas de non-respect de tout ou partie de ces dispositions, **Aux Clés du Jardin** se réserve le droit de ne pas démarrer ou de mettre fin à l'autoréparation, voire d'interrompre l'abonnement en cours, sans remboursement ni compensation du client.

7. DON MATERIELS

Lors d'un don de matériel, une attestation de cession de droit de propriété est signée entre le donateur et **Aux Clés du Jardin**, représenté par le réparateur ayant accueilli le don.

8. RECLAMATION

Toute réclamation doit être formulée à **Aux Clés du Jardin** de vive voix au réparateur et confirmée par mail au commercial, à l'adresse suivante : contact@auxclesdujardin.fr

9. DONNEES PERSONNELLES

Pour la réservation sur son site Internet www.auxclesdujardin.fr, pour l'inscription et le suivi de services et/ou prestations, **Aux Clés du Jardin** collecte les données personnelles du client, avec son accord.

Le client bénéficie d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données collectées, qui peut s'exercer par mail à l'adresse suivante : contact@auxclesdujardin.fr ou par courrier au : 11, Chemins des champcueils, 91220 Brétigny sur Orge

Aux Clés du Jardin conserve ces données durant 10 ans (120 mois).

Strictement réservées à la traçabilité du matériel confié, le traitement et la gestion des contrats et la proposition de ses offres de service, ces données ne seront transmises à une autre structure.

Aux Clés du Jardin veille à la sécurité de ses systèmes d'informations et à la confidentialité des données, gérées en conformité avec le règlement général sur la protection des données (RGPD) et la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 Avril 2016.

10- DONNEES PUBLIEES

Aux Clés du Jardin veille à la qualité et la véracité des informations publiées sur son site Internet www.auxclesdujardin.fr ou sur tout autre support de communication, et se réserve un droit de rectification en cas de fautes ou d'oublis.

Cependant cette rectification d'informations ne saurait remettre en cause les contrats conclus avant la date de rectification. Ceux-ci seraient honorés selon les conditions portées à la connaissance du client au moment de sa commande initiale.

11- COOKIES

Un cookie est une information déposée sur le disque dur de l'internaute par le serveur du site visité afin de collecter diverses informations entre les pages internet et les sessions de navigation. Ces informations sont utiles à l'amélioration des fonctionnalités et de l'ergonomie du site, ainsi que la navigation de l'internaute.

Sur le site Internet www.auxclesdujardin.fr le client reconnaît être avisé de l'implantation dans son ordinateur d'un «cookie», afin d'enregistrer des informations relatives à la navigation sur le site (les pages consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.). Le client peut accepter l'installation de cookies ou bien il peut le refuser en réglant le navigateur internet. Pour s'opposer à l'enregistrement de Cookies, sur le site internet un guide est laissé à votre attention pour paramétrer le navigateur internet, puis poursuivre votre navigation dans le site Aux Clés du Jardin sans souci. Pour plus de précision, contactez le webmaster du site Aux Clés du Jardin par mail (ifp@esens.ovh) en faisant référence à ce site.

12- RESPONSABILITES - GARANTIES

La responsabilité de **Aux Clés du Jardin** diffère selon la nature de ses services et prestations :

12.1- Autoréparation :

Chaque abonné est responsable des entretiens, réparations ou des modifications apportées à son matériel sur lequel il travaille lui-même.

Aux Clés du Jardin n'a envers le client qu'une obligation de moyens, ne lui fournissant

- qu'un espace de travail sécurisé ,
- qu'une aide au diagnostic, des explications et/ou des recommandations par le réparateur de permanence

12.2- Entretiens -Maintenance-Réparations

Aux Clés du Jardin s'engage à satisfaire le client conformément à l'ordre de réparation (OR établi et s'engage envers lui à une obligation de résultat.

Toute contestation du bon résultat postérieur à la livraison requiert une concertation entre les deux parties, afin de se mettre d'accord sur la marche à suivre.

En cas de constatation de non résultat au moment de la livraison du matériel, **Aux Clés du Jardin** procède alors à la remise en état sans frais supplémentaires pour le client.

Le client bénéficie en outre des garanties légales de conformité des vices cachés.

12.3- Don de matériel

Le client donateur garantit être en possession de tous droits envers le matériel objet de son don. Il décharge *Aux Clés du Jardin* de toute responsabilité quant à l'usage qui en sera fait.

Une fiche de renseignements sera établie pour chaque don reçu.

13- ASSURANCE

Aux Clés du Jardin déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités objet des présentes conditions générales. L'attestation d'assurance jour est tenue à disposition du client, pour communication sur simple demande.

14- LITIGES

Les contrats entre *Aux Clés du Jardin* et son client « consommateur » étant conclus en partie via son site Internet entrent dans la catégorie des ventes à distance.

En cas de litige non résolu directement à l'amiable, le client a la possibilité de recourir à la procédure de médiation de la consommation auprès du : Médiateur du e-commerce de la FEVAD, <http://www.mediateurfevad.fr> .

A défaut d'accord, le litige sera porté devant la juridiction compétente.