

Conciergerie Clés de Ré – SAS DIGITOUR
224 avenue de la Grand Vallée
17 940 RIVEDOUX-PLAGE
☎ 07 67 47 12 16
www.cles-iledere.com
✉ contact@cles-iledere.com
Siret : 811 733 252 – RCS : La Rochelle
NAF : 8121Z



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Préambule

« Clés de Ré » est une marque de la société par actions simplifiée DIGITOUR dont le siège social est situé 224 avenue de la Grand' Vallée, 17 940 Rivedoux-Plage. « Clés de Ré » est immatriculée auprès de l'INSEE sous le numéro 811 733 252 et au RCS de La Rochelle.

La mission principale de la société DIGITOUR – « Clés de Ré » est de délivrer services et conseils auprès de ses clients professionnels et particuliers dans les domaines du tourisme et du e-tourisme dans le but de faciliter la gestion de leur quotidien, soit directement pour des interventions ne demandant pas de qualifications particulières, soit en faisant appel à des professionnels.

Propriété intellectuelle

Le contenu reproduit sur le présent site est soumis au droit de ses auteurs respectifs et sa reproduction ou sa diffusion est interdite sans autorisation expresse écrite du propriétaire ou de l'auteur concerné selon le cas.

Toute reproduction non autorisée des photos, des images, des marques, des logos et signes distinctifs constitue une contrefaçon passible de sanctions pénales. Le contrevenant s'expose à des sanctions civiles et pénales et notamment aux peines prévues par les articles L.335.2 et L.343.1 du Code de la Propriété Intellectuelle.

ARTICLE 1 - APPLICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente sont accessibles sur le site www.cles-iledere.com à l'adresse <http://www.cles-iledere.com/img/cles-de-re-conciergerie.pdf> et sont systématiquement transmises et accessibles lors de la signature d'un devis. En conséquence, tout service, prestation ou commande effectué par le client emporte son adhésion, sans restriction ni réserve, aux présentes conditions générales de vente, lesquelles prévalent sur tout autre document émis par « Clés de Ré » (prospectus, catalogues, flyers, etc.). Toute autre condition opposée par le client sera, à défaut d'acceptation préalable et expresse par « Clés de Ré », inopposable à la société, quelque soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Si « Clés de Ré » ne se prévaut pas ponctuellement de l'une des quelconques dispositions des présentes conditions générales de vente, cette tolérance ne peut être interprétée comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement des dites conditions.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente suivantes avant de passer toute commande de produits ou services.

Conciergerie Clés de Ré – SAS DIGITOUR
224 avenue de la Grand Vallée
17 940 RIVEDOUX-PLAGE
☎ 07 67 47 12 16
www.cles-iledere.com
✉ contact@cles-iledere.com
Siret : 811 733 252 – RCS : La Rochelle
NAF : 8121Z



ARTICLE 2 - LES SERVICES

2.1 Accessibilité aux services

Les services de « Clés de Ré » sont accessibles aux entreprises et aux particuliers soit par la souscription d'un abonnement soit de manière ponctuelle (prestations à la carte et/ou forfaits).

2.2 Description des services

Les services proposés par « Clés de Ré » sont principalement des services de ménage, et d'accueil personnalisé d'invités et de e-tourisme.

« Clés de Ré » n'est pas une agence immobilière (activité réglementée) et ne saurait encaisser des arrhes, caution, loyer et servir d'intermédiaire financier entre un locataire et un propriétaire.

« Clés de Ré » propose d'aider les propriétaires pour remettre des clés, effectuer des prestations de ménage, coordonner des prestataires de services ou pour faciliter l'échange de documents par voie postale ou par Internet (tout document écrit). À aucun moment « Clés de Ré » ne saurait prendre part à un contrat entre un bailleur et un preneur.

2.3 Documents électroniques

Pour tout traitement de requête impliquant des prestations ou facturations supérieures à 100€, la validation écrite du client peut être exigée par « Clés de Ré » pour que la commande soit définitivement prise en compte. Le client accepte donc expressément que les documents électroniques (email, SMS, enregistrements, etc.) puissent servir de preuve.

2.4 Indisponibilité

En cas d'indisponibilité d'un service, prestation ou commande, « Clés de Ré » s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour proposer des prestations de rechange. En cas de non acceptation des solutions de rechange par le client, « Clés de Ré » procédera à l'annulation pure et simple de la demande. Aucune indemnité ne pourra être demandée par le client dans ce cas.

ARTICLE 3 – SOUSCRIPTION À UN SERVICE OU ABONNEMENT

3.1 Le devis

Les services ou abonnements ne seront effectifs qu'après réception par « Clés de Ré » du devis lu, accepté et signé par le client (mention « Bon pour accord »).

La demande de souscription à un service ou abonnement peut se faire par téléphone, par écrit, ou par Internet sur le site www.cles-iledere.com. Le futur client devra retourner à « Clés de Ré » le devis qui comporte la mention « l'approbation du présent devis vaut pour acceptation des conditions générales de vente » dont le contenu peut être imprimé au dos du devis, ou

Conciergerie Clés de Ré – SAS DIGITOUR
224 avenue de la Grand Vallée
17 940 RIVEDOUX-PLAGE
☎ 07 67 47 12 16
www.cles-iledere.com
✉ contact@cles-iledere.com
Siret : 811 733 252 – RCS : La Rochelle
NAF : 8121Z



indiqué par adresse Internet (URL), avec la mention « Bon pour accord » et signé. L'inscription sera définitive et l'accès aux services effectif dès réception par « Clés de Ré » du devis lu, approuvé et signé.

3.2 Durée des abonnements

Les abonnements sont souscrits pour une durée d'un mois. Sans résiliation de l'une des parties, l'abonnement se reconduit tacitement pour la même durée. La formule « abonnement » diffère des formules « dépannages » et « prestations à la carte » : le terme « abonnement » est alors précisé sur les devis et factures et est renouvelable tacitement mensuellement.

3.3 Informations sur les tarifs

Toute personne bénéficiera à titre personnel des services et tarifs inclus dans la formule choisie lors de l'approbation du devis. En cas de non utilisation totale ou partielle de ces prestations aucun remboursement ne pourra être exigé.

3.4 Tarifs de « dépannage »

L'engagement à une prestation ouvre la possibilité de faire intervenir « Clés de Ré » du lundi au samedi de 9h00 à 18h30 pour des prestations complémentaires ou du dépannage facturés 60€/h TTC. Toutes les prestations réalisées en dehors de ces horaires ainsi que les dimanches et jours fériés sont facturées 88€/h TTC. Le minimum tarifaire facturé est de 30 minutes pour tout déplacement.

Toute intervention de la sorte sera le plus souvent proposée en amont sur devis au propriétaire sauf urgences proposées par accord de principe téléphonique ou Internet. Dans les cas qui sortent du domaine de compétence de « Clés de Ré », la société peut constater le problème rencontré et informer le propriétaire dans les plus brefs délais pour qu'il contacte un professionnel compétent ou demande à « Clés de Ré » de le faire à sa place dans la mesure de ses compétences et de l'objet de l'intervention.

Pour toutes les prestations hors service ou abonnement, une étude est faite au cas par cas, et un devis sera soumis à l'acceptation du client. En cas de modification des tarifs et services inclus dans les abonnements proposés, « Clés de Ré » s'engage à informer l'abonné de ces nouvelles dispositions un mois avant la prise d'effet de celles-ci.

Faire appel aux services de dépannage de « Clés de Ré » n'est en rien obligatoire, il n'y a aucun caractère d'exclusivité et tout client peut faire appel à un autre prestataire s'il le juge nécessaire.

3.5 Paiement du service ou abonnement

Le règlement de la prestation ou de l'abonnement est effectué par chèque, virement bancaire, ou espèces, au moment de la souscription ou à la prestation. L'abonné choisissant un prélèvement bancaire (IBAN), peut s'il le souhaite bénéficier d'une mensualisation de son abonnement. Dans ce cas, le prélèvement de l'abonnement et d'éventuelles prestations supplémentaires sera effectué le 5 de chaque mois. L'abonné qui souhaite régler son

abonnement par chèque ou en espèce devra régler la totalité de son abonnement lors de la souscription.

3.6 Retard de paiement du client professionnel

Le client professionnel doit régler sa facture « à réception de celle-ci ». Le client professionnel qui règle sa facture avec un retard dépassant 1 mois (30 jours) devra s'acquitter d'un taux de pénalités de retard fixé à 15% (non inférieur au taux légal en vigueur). La formule de calcul est la suivante : $[(15\% \times \text{montant TTC}) \times \text{nombre de jours de retard} / 365]$. Le nombre de jours de retard est calculé à partir de la date d'émission de la facture.

Le client professionnel qui règle sa facture avec un retard dépassant 1 mois devra verser l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement fixée à 40€, (loi n°2012-387 du 22 mars 2012 et décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012).

Des frais de gestion de 50€HT peuvent être ajoutés en cas de gestion d'impayés et d'envoi de courrier avec accusé de réception (AR).

3.7 Retard de paiement du client particulier

Le client particulier doit régler sa facture « à réception de celle-ci ». Le client particulier qui règle sa facture avec un retard dépassant 1 mois (30 jours) devra s'acquitter d'un taux de pénalités de retard fixé à 15% (non inférieur au taux légal en vigueur). La formule de calcul est la suivante : $[(15\% \times \text{montant TTC}) \times \text{nombre de jours de retard} / 365]$. Le nombre de jours de retard est calculé à partir de la date d'émission de la facture.

Le client particulier qui se voit relancer par une lettre de « mise en demeure de payer » devra s'acquitter de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement fixée à 40€, (loi n°2012-387 du 22 mars 2012 et décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012).

Des frais de gestion de 50€HT peuvent être ajoutés en cas de gestion d'impayés et d'envoi de courrier avec accusé de réception (AR).

3.8 Résiliation d'un service ou abonnement

La résiliation d'un abonnement doit être demandée par courrier recommandé avec accusé de réception et prend effet le mois suivant la réception dudit courrier, à défaut, le contrat se renouvellera tacitement. En cas de résiliation, l'abonné reste redevable du montant de l'abonnement à courir pour sa durée minimale et de toutes les factures en cours. Il ne sera procédé à aucun remboursement.

En cas de non paiement par l'abonné de son abonnement aux échéances convenues, « Clés de Ré » pourra procéder à la résiliation du contrat d'abonnement sans qu'aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne soit mise à sa charge.

ARTICLE 4 – LES PRESTATIONS A LA CARTE

4.1 Le devis

Conciergerie Clés de Ré – SAS DIGITOUR
224 avenue de la Grand Vallée
17 940 RIVEDOUX-PLAGE
☎ 07 67 47 12 16
www.cles-iledere.com
✉ contact@cles-iledere.com
Siret : 811 733 252 – RCS : La Rochelle
NAF : 8121Z



« Clés de Ré » propose également aux particuliers et aux entreprises un accès ponctuel à ses services par le biais de formules préalablement définies, ou par le biais de prestations à la carte qui feront au préalable l'objet d'un devis.

Les prestations à la carte ne seront effectives qu'après réception par « Clés de Ré » du devis lu, approuvé et signé par le client (« Bon pour accord »).

4.2 Règlement

Les formules ou les prestations commandées par un client devront être réglées intégralement avant leur réalisation par chèque, virement bancaire ou espèces. Dans tous les autres cas, les prestations sont payables d'avance sauf dérogation expresse de « Clés de Ré ».

4.3 Annulation

Toute modification ou annulation de prestation faite par le client devra intervenir dans un délai de 7 jours ouvrés maximum pour être prise en considération par « Clés de Ré ». Si le délai de 7 jours ouvrés n'était pas respecté par le client, ce dernier devra s'acquitter auprès de « Clés de Ré » de la totalité de la somme de la prestation commandée. Les sommes déjà versées ne lui seraient en aucun cas restituées.

ARTICLE 5 – COMMANDE

5.1 Passer commande d'un service ou prestation

Pour passer commande et se renseigner sur les services proposés par « Clés de Ré », le client pourra utiliser les moyens ci dessous :

Par e-mail : contact@cles-iledere.com,

Par téléphone au 07 67 47 12 16,

Par courrier au 224 avenue de la Grand' Vallée, 17940 Rivedoux-Plage.

5.2 Le devis

Lorsque possible, « Clés de Ré » s'engage à proposer un devis au prospect sous 72h via l'un des moyens susmentionnés.

Les commandes ne seront effectives qu'après réception par « Clés de Ré » du devis lu, approuvé et signé par le client (« Bon pour accord »).

5.3 Avance sur facture

Dans le but de faciliter la réalisation des petites prestations de la vie courante, « Clés de Ré » fera l'avance des factures liées à ces prestations et commandes, le client devra alors régler la facture correspondante et signer le bon de livraison présenté lors de la livraison du bien.

5.4 Produits alimentaires surgelés et/ou congelés

« Clés de Ré » n'est pas habilitée pour le transport et la livraison de produits alimentaires surgelés et/ou congelés et ne peut donc pas accepter une commande client correspondante.

Conciergerie Clés de Ré – SAS DIGITOUR
224 avenue de la Grand Vallée
17 940 RIVEDOUX-PLAGE
☎ 07 67 47 12 16
www.cles-iledere.com
✉ contact@cles-iledere.com
Siret : 811 733 252 – RCS : La Rochelle
NAF : 8121Z



5.5 Disponibilité

Toute commande s'entend sous réserve des stocks disponibles chez les fournisseurs, en cas d'indisponibilité, des solutions de remplacement seront proposées. Les solutions de remplacement seront mises en œuvre dès réception d'un accord écrit retourné par le client. Dans le cas où aucune solution de remplacement ne serait trouvée ou acceptée par le client, « Clés de Ré » procéderait à l'annulation de la commande. Aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne pourra être mise à la charge de « Clés de Ré » par le client de ce fait. Toute modification ou annulation de cette commande par le client devra être faite dans un délai maximum de 7 jours ouvrés pour être prise en considération par « Clés de Ré ».

5.6 Responsabilités

Le client reconnaît et accepte que « Clés de Ré » agisse selon les demandes telles qu'elles sont exprimées dans les requêtes qu'il transmet. « Clés de Ré » ne pourra donc être tenue responsable en cas d'erreur dont le client serait, de quelque façon que ce soit, à l'origine. « Clés de Ré » ne peut être tenue responsable de ses recommandations quant au choix d'un prestataire. « Clés de Ré » est autorisée à annuler ou refuser les commandes d'un client avec lequel existerait un litige.

5.7 Cessation de collaboration

« Clés de Ré » se réserve la possibilité de cesser ses services ou prestations auprès d'un client et ce sans préavis, sauf dans le cas où un devis écrit de la part de « Clés de Ré » et signé par le client (« Bon pour accord ») engage « Clés de Ré » à des dates précisées, auquel cas une discussion à l'amiable sera envisagée avec les deux parties pour mettre un terme aux prestations dans les meilleures conditions.

Une lettre avec accusé de réception est alors envoyée au client avec, le cas échéant, le double des clés de son domicile qui ont été mis à disposition de « Clés de Ré ».

ARTICLE 6 – PAIEMENT DE LA COMMANDE

6.1 Prix de la commande

Les produits commandés seront facturés sur la base des tarifs précisément indiqués en euros et toutes taxes comprises.

6.2 Modalités de paiement de la commande pour les abonnés

« Clés de Ré » peut procéder à l'avance des frais pour des raisons de facilité. L'abonné règlera la totalité de la facture dès réception de celle-ci.

ARTICLE 7 – FACTURATION ET PAIEMENT

Conciergerie Clés de Ré – SAS DIGITOUR
224 avenue de la Grand Vallée
17 940 RIVEDOUX-PLAGE
☎ 07 67 47 12 16
www.cles-iledere.com
✉ contact@cles-iledere.com
Siret : 811 733 252 – RCS : La Rochelle
NAF : 8121Z



7.1 Dates de facturation

Les factures sont adressées au client chaque fin de mois à partir du 26 du mois en cours. Sur demande du client il est possible de payer une facture par anticipation.

7.2 Factures dématérialisées

« Clés de Ré » envoie les factures par voie dématérialisée à l'adresse email du client. Les biens résultants d'une commande sont à régler sur la facture, avec les factures respectives des biens en question joints au courrier. Sur demande il est possible de l'envoyer par courrier postal.

7.3 Paiement échelonné

Des facilités de paiements sont offertes par « Clés de Ré » : au trimestre ou au mois pour les sommes dépassant 800€ TTC.

ARTICLE 8 – DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L.121-20 du Code de la Consommation, le client dispose d'un délai de sept jours francs pour faire valoir son droit à la rétractation auprès de « Clés de Ré ». Lorsque le délai de sept (7) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Ce droit de rétractation peut être exercé sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant de frais de retour.

En tout état de cause, aucun retour, aucun échange ne sera accepté après le délai de sept (7) jours à compter de la livraison des biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services. Les frais d'envoi et de retour restent à la charge exclusive du client et seul le produit ou le service acheté sera remboursé.

Ce droit de rétractation ne s'applique pas aux produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

ARTICLE 9 – MODIFICATION DE LA NOTICE GENERALE

« Clés de Ré » se réserve le droit de modifier la présente notice à tout moment. L'utilisateur s'engage donc à la consulter régulièrement. Toute modification importante sera annoncée un mois avant parution.

ARTICLE 10 – RESPONSABILITÉS

10.1 Cas de force majeure

Conciergerie Clés de Ré – SAS DIGITOUR
224 avenue de la Grand Vallée
17 940 RIVEDOUX-PLAGE
☎ 07 67 47 12 16
www.cles-iledere.com
✉ contact@cles-iledere.com
Siret : 811 733 252 – RCS : La Rochelle
NAF : 8121Z



« Clés de Ré » ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure (perturbations, grève des transports, des communications ou des services postaux, inondation, incendie ou panne informatique, etc.) ainsi que le définit le Code Civil.

10.2 Contenu et utilisation du site Internet

Les informations mises à disposition sur ce site ne sont là qu'à titre purement indicatif et ne sauraient constituer en aucun cas un conseil ou une recommandation de quelque nature que ce soit.

L'utilisateur du site Internet www.cles-iledere.com est informé qu'un ou plusieurs cookies, scripts javascript pourront être placés sur son disque dur.

L'utilisateur propose des liens hypertextes vers des sites web édités et/ou gérés par des tiers. Dans la mesure où aucun contrôle n'est exercé sur ces ressources externes, l'utilisateur reconnaît que l'auteur n'assume aucune responsabilité relative à l'accès à ces ressources, et ne peut être tenu responsable de leur contenu.

10.3 Dégâts au domicile du client

« Clés de Ré » propose des services d'entretien de maisons en location et de maisons secondaires et est au contact des biens personnels des clients propriétaires au même titre que les propriétaires, les prestataires de service, les invités et les locataires le sont. Lorsque « Clés de Ré » constate un dégât matériel au domicile d'un client il en réfère sans délai au propriétaire par téléphone ou email en fonction de l'urgence du préjudice.

« Clés de Ré » ne saurait être tenu responsable pour des dégradations matérielles sans preuves. La question des responsabilités est sensible dans les cas où des dégradations auraient été camouflées par des invités ou des prestataires et réapparaîtraient ultérieurement. « Clés de Ré » en informera le client propriétaire en toute transparence sur la base d'une relation de confiance.

Dans les cas où « Clés de Ré » serait d'une quelconque manière responsable d'un dégât matériel non du à l'usure ou à la vétusté, l'entreprise s'engage à la réparer sans délai.

« Clés de Ré » utilise principalement les outils et produits d'entretien ménager des clients propriétaires. En cas de nécessité, « Clés de Ré » se réapprovisionnera à la charge du client propriétaire, sur facture. En cas de casse involontaire due à l'usure ou à la vétusté, le propriétaire s'engagera à réapprovisionner « Clés de Ré » afin qu'elle puisse offrir ses services dans les meilleures conditions.

ARTICLE 11 – PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES (CNIL)

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, l'abonné dispose d'un droit d'accès et de rectification des données personnelles qui le concernent. Pour cela, il suffit que le client en fasse la demande à « Clés de Ré » par courrier en indiquant son nom, prénom et adresse.

Conciergerie Clés de Ré – SAS DIGITOUR
224 avenue de la Grand Vallée
17 940 RIVEDOUX-PLAGE
☎ 07 67 47 12 16
www.cles-iledere.com
✉ contact@cles-iledere.com
Siret : 811 733 252 – RCS : La Rochelle
NAF : 8121Z



ARTICLE 12 – LOI APPLICABLE AU CONTRAT

« Clés de Ré » est une entreprise de droit français. La Loi applicable aux relations contractuelles est la loi française exclusivement.

ARTICLE 13 – LITIGE

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des conditions générales de vente est soumis au droit français. A défaut de résolution à l'amiable, le litige sera porté devant les tribunaux compétents.

ARTICLE 14 – DIFFAMATION

Conformément à la loi du 29 juillet 1881, l'entreprise « Clés de Ré » se réserve le droit de poursuivre toute personne qui serait auteur d'une injure ou d'une diffamation à son égard. Toute allégation ou imputation d'un fait qui porterait atteinte à l'honneur ou à la considération de l'entreprise « Clés de Ré », qu'elle soit effectuée par voie directe ou par voie de reproduction est susceptible de poursuites.