

Conditions Générales de Vente

En vigueur au 1er janvier 2026 — Elena Righettini EI, sous le nom commercial « La clé universElle », SIRET 812 023 192 00026

Article 1 — Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les prestations de services réalisées par Elena Righettini EI, sous le nom commercial « La clé universElle » (serrurerie, mécanique vélo, pack combiné) auprès de ses clients, particuliers ou professionnels, sur le territoire de Toulouse et sa périphérie (rayon 5 km).

Article 2 — Devis et acceptation

Toute intervention est précédée d'un devis oral ou écrit communiqué au client avant le début des travaux. L'acceptation du devis par le client vaut bon de commande et engage les deux parties. Aucun travail supplémentaire ne sera effectué sans accord préalable.

Article 3 — Tarifs

Les prix indiqués sur le site sont en Euros et correspondent à la main d'œuvre uniquement. **Ces tarifs sont HT : la TVA n'est pas applicable, conformément à l'article L. 223-3 du Code des impositions sur les biens et services (CIBS), régime de franchise en base applicable à la micro-entreprise.** Cette mention figure sur chaque facture.

Les pièces détachées éventuellement nécessaires sont facturées en supplément et mentionnées dans le devis. Les frais de déplacement ne sont pas inclus dans ces tarifs : ils sont facturés en supplément, ainsi que les éventuelles majorations (soirée, week-end, jours fériés, urgence), selon la grille tarifaire en vigueur sur le site. Les tarifs peuvent être révisés à tout moment ; les modifications n'affectent pas les devis déjà acceptés.

Article 4 — Modalités de paiement

Le règlement est exigible à la fin de chaque intervention, sur place. Les moyens de paiement acceptés sont :

- Espèces
- Virement bancaire
- Paiement mobile (PayPal, Wero etc.)

Aucun acompte n'est exigé, sauf accord particulier mentionné dans le devis.

Article 5 — Délais d'intervention

Elena Righettini EI, sous le nom commercial « La clé universElle » s'engage à intervenir dans les meilleurs délais, selon disponibilité. Les délais communiqués lors de la prise de rendez-vous sont donnés à titre indicatif et peuvent varier en cas de force majeure (conditions météorologiques, accident, etc.).

Article 6 — Zone géographique

Les interventions sont réalisées sur Toulouse Nord, Centre et Est, dans un rayon de 5 km (voir le détail des zones d'intervention sur la carte disponible sur le site). Toute demande hors zone doit faire l'objet d'un accord préalable et entraîne une majoration des frais de déplacement.

Article 7 — Droit de rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le client particulier dispose d'un délai de 14 jours à compter de l'acceptation du devis pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif. Si le client demande que l'intervention commence avant la fin de ce délai, il reconnaît perdre son droit de rétractation dès le début de la prestation (art. L221-25). Ce droit ne s'applique pas aux interventions

d'urgence expressément demandées par le client, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation.

SECTION A — Dispositions spécifiques Serrurerie

Les prestations de serrurerie proposées par « La clé universElle » couvrent le remplacement, la réparation et l'installation d'éléments de quincaillerie sur bâti existant : cylindres, serrures (à larder, en applique, multipoints), verrous, poignées, gâches, paumelles, ferme-portes, barres de pivot, ainsi que le dépannage d'ouverture (porte claquée, verrouillée, boîte aux lettres). Ces prestations excluent expressément la pose, le scellement, la fabrication ou le remplacement de bâtis et dormants (huisseries), portes blindées neuves intégrées au gros œuvre, ou tout autre élément relevant de travaux de construction au sens de l'article 1792 du Code civil. Ces travaux ne sont pas proposés dans le cadre de cette activité, qui ne nécessite donc pas de garantie décennale (voir Article 17).

Article 8 — Vérification d'identité

Avant toute intervention d'ouverture de porte, Elena Righettini EI, sous le nom commercial « La clé universElle » se réserve le droit de vérifier l'identité du client et sa qualité à faire réaliser l'intervention (propriétaire, locataire, mandataire). Toute intervention pourra être refusée en cas de doute ou de refus de justification.

Article 9 — Sécurisation après ouverture de porte

Après toute ouverture de porte, Elena Righettini EI, sous le nom commercial « La clé universElle » informe le client des solutions disponibles pour garantir la fermeture des lieux (pose provisoire d'un dispositif adapté, ou réparation immédiate si possible). Si le client refuse la solution de sécurisation proposée, une décharge écrite lui est présentée, précisant qu'il a été informé du risque et qu'il dégage la prestataire de toute responsabilité en cas d'intrusion ou de dommage ultérieur résultant de ce refus.

Article 10 — Garantie des prestations (serrurerie)

Elena Righettini EI, sous le nom commercial « La clé universElle » garantit ses interventions de serrurerie contre tout défaut d'exécution imputable à sa faute, pendant une durée de 2 mois à compter de la date d'intervention. Cette garantie ne couvre pas l'usure normale, les dommages causés par le client ou des tiers, ni les pièces fournies par le client. Les pièces et matériels installés bénéficient, le cas échéant, des garanties légales du fabricant, indépendamment de la présente garantie de pose.

SECTION B — Dispositions spécifiques Mécanique vélo

Article 11 — Garantie des prestations (mécanique vélo)

La main d'œuvre (réglages, ajustements, entretien) est garantie 2 semaines à compter de la date d'intervention, contre tout défaut d'exécution imputable à Elena Righettini EI. Le remplacement de pièces est garanti 1 mois. Cette garantie ne couvre pas l'usure normale, un mauvais usage, un choc ou un dommage postérieur à l'intervention, ni les pièces fournies par le client (voir Article 14). Les pièces posées par la prestataire bénéficient en outre, le cas échéant, de la garantie légale du fabricant.

Article 12 — Essai et mise en service

Chaque intervention se termine par un essai routier permettant de vérifier le bon fonctionnement du vélo. Cet essai vaut constat contradictoire de bon état de marche à l'issue de la prestation.

Article 13 — État général du vélo et diagnostic

Un diagnostic préalable est réalisé avant toute intervention. Il porte sur les éléments concernés par la demande du client. Les éléments non signalés, non accessibles ou non contrôlés lors de ce diagnostic (état du cadre,

usure générale non visible, etc.) ne sont pas couverts par la garantie de l'Article 11.

Article 14 — Pièces fournies par le client

Elena Righettini EI se réserve le droit de refuser le montage d'une pièce fournie par le client si elle la juge non conforme, incompatible ou de qualité insuffisante. Si la prestataire accepte de monter une pièce fournie par le client, sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de défaut, de dysfonctionnement ou d'incompatibilité de cette pièce, ni sur la durée de vie de celle-ci.

DISPOSITIONS COMMUNES (suite)

Article 15 — Annulation, report, absence

Toute annulation ou report de rendez-vous doit être signalé au moins 48 heures avant la date prévue. Passé ce délai, ou en cas d'absence du client au rendez-vous sans notification, les frais de déplacement ainsi qu'une heure de main-d'œuvre pourront être facturés. Pour les interventions d'urgence, tout retard ou annulation du client entraîne la facturation du déplacement et du temps déjà engagé.

Article 16 — Réserve de propriété

Les pièces et fournitures livrées restent la propriété d'Elena Righettini EI, sous le nom commercial « La clé universElle », jusqu'au paiement intégral du montant dû par le client.

Article 17 — Responsabilité et assurance

Elena Righettini EI, sous le nom commercial « La clé universElle » est assurée en responsabilité civile professionnelle, adaptée à ses activités de dépannage et d'installation à domicile sans travaux sur bâti (aucune garantie décennale n'est requise ni souscrite, l'activité n'incluant pas de travaux de construction ou de gros œuvre au sens de l'article 1792 du Code civil). Sa responsabilité ne peut excéder le montant de la prestation facturée. Elle ne saurait être tenue responsable des dommages indirects ou immatériels.

Article 18 — Pénalités de retard

Pour les clients particuliers, en cas de retard de paiement, des intérêts de retard sont applicables au taux d'intérêt légal en vigueur, courant à compter du lendemain de la date de règlement prévue.

Pour les clients professionnels (commerces, syndicats de copropriété), conformément à l'article L441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit l'application d'un taux d'intérêt égal à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €. Cette indemnité ne s'applique pas aux clients particuliers.

Article 19 — Réclamations et médiation

Toute réclamation doit être formulée dans les 48 heures suivant l'intervention, par email à contact@lacleuniverselle.fr. Elena Righettini EI, sous le nom commercial « La clé universElle » s'engage à y répondre dans les meilleurs délais.

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, tout client consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en cas de litige non résolu à l'amiable après réclamation préalable écrite. Conformément à l'article L.616-1 du même code, les coordonnées du médiateur compétent sont les suivantes : CM2C — Centre de médiation de la consommation de conciliateurs de justice, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris — site internet : www.cm2c.net.

Article 20 — Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, une solution amiable sera recherchée en priorité. À défaut, les tribunaux compétents de Toulouse seront seuls compétents.

