

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Service Clés Perdues, dernière mise-à-jour en Juillet 2020

## PREAMBULE

Les présentes CGV ou Conditions Générales de Vente encadrent juridiquement l'utilisation des services du site Service Clés Perdues, un service assuré par QUINTESS, 3-5 rue Saint Georges, 75009 PARIS, RCS Paris 508 395 993, SAS au capital de 10 732 499.97 €.

Il est présenté et distribué par ACE PATRIMOINE, 52 rue Gabriel Péri 92300 LEVALLOIS PERRET, RCS Nanterre B482164282, SARL au capital de 20 000 €, enregistrée à l'ORIAS n° 11059932.

## ARTICLE I - DEFINITIONS

Le bénéficiaire doit être une personne physique dont les coordonnées ont été mémorisées par Service Clés Perdues. Le Service Clés Perdues ne peut concerner qu'un seul et même bénéficiaire.

## ARTICLE II - CONDITIONS DE VALIDITE DE L'ABONNEMENT

### 1- Domicile

Le bénéficiaire doit avoir son domicile légal en France métropolitaine ou en principauté de Monaco.

### 2 - Prise d'effet

Le service prend effet dès réception par le bénéficiaire du porte-clés numéroté et dont le numéro unique est enregistré avec les coordonnées du bénéficiaire.

### 3- Conditions de validité

Le Service Clés Perdues est valable pendant une durée de 10 ans. Au-delà de la période de validité, la prestation de restitution des clés ne peut plus être rendue par nos services.

Une interruption du service ne pourra donner lieu à versement de dommage-intérêt.

## ARTICLE III - PRESTATIONS

### 1- Enregistrement des données

Service Clés Perdues enregistre sur son système de gestion de données, les renseignements suivants :

- nom, prénom, adresse du bénéficiaire
- les numéros de téléphone privé et/ou professionnel du bénéficiaire, le numéro de téléphone mobile,
- l'adresse email,
- le numéro unique du porte-clés attribué au bénéficiaire.

### 2- Récupération des clés perdues

En cas de perte des clés, un message inscrit sur le porte-clés « JE SUIS PERDU, Glissez-moi dans une boîte aux lettres de La Poste. Merci. Agréé La Poste n°120-92. QUINTESS – 164-174 rue Victor Hugo– 92683 LEVALLOIS-PERRET CEDEX » invite toute personne trouvant le trousseau à le glisser dans une boîte aux lettres de La Poste. Les clés, grâce à un accord national avec La Poste, sont alors acheminées vers Service Clés Perdues. Grâce au numéro confidentiel et unique figurant sur le porte-clés, Service Clés Perdues identifie le propriétaire du trousseau, l'informe par téléphone et lui retourne en Colissimo Suivi sans frais supplémentaires.

## ARTICLE IV – ACHAT DE NOUVEAUX PORTE-CLES

### 1 – Commandes :

Le bénéficiaire peut commander des nouveaux porte-clés associés au Service Clés Perdues :

- au moyen du bon de commande papier figurant sur le courrier d'accompagnement de son premier porte-clés,
- par Internet, sur le site <https://ace.servicecles.fr>

Il remplit en ligne ou sur le bon de commande papier les renseignements demandés, ainsi que **le nombre de porte-clés désirés**.

Les porte-clés peuvent être commandés à l'unité, et jusqu'à 5 porte-clés maximum.

## 2 - Prise d'effet

Sous 10 jours à compter de la réception de la commande, les données sont enregistrées et les nouveaux porte-clés vous sont adressés avec un courrier d'accompagnement.

Le service est activé pour 10 ans à compter de la date mentionnée dans ce courrier, sous réserve d'encaissement du règlement de la commande.

Pour les commandes en ligne, sauf preuve contraire, nos registres informatiques, conservés dans des conditions raisonnables de sécurité, feront la preuve des communications, des commandes et des paiements intervenus.

## 3 - Droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L-121-21 du Code de la consommation, le bénéficiaire dispose d'un délai de rétractation de **14** jours francs à compter de la réception de sa commande pour la retourner par courrier à QUINTESS-Service Clés Perdues – TSA 70005 – 75440 PARIS CEDEX 09, et en demander le remboursement en utilisant s'il le souhaite le formulaire de rétractation ci-après.

Les frais de retour seront remboursés, sauf si le bénéficiaire a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le service. Le remboursement interviendra dans les 14 jours suivant la réception du(des) porte-clés par le service.

Aucun envoi contre remboursement ne sera accepté, quel qu'en soit le motif. Afin de pouvoir être remboursé, le(s) porte-clés devra(ont) être retourné(s) en bon état.

Le remboursement du(des) porte-clés sera effectué par chèque bancaire envoyé au nom du bénéficiaire ayant passé la commande et à l'adresse de livraison.

## 4 - Prix et Modalités de paiement

### 4.1. Le prix

Tous les prix sont indiqués en euros et toutes taxes comprises (TTC), frais de port inclus en France Métropolitaine et en Principauté de Monaco. Ils figurent sur le bon de commande papier et sur le formulaire de commande en ligne.

Les prix peuvent être modifiés à tout moment, mais les produits seront payables au tarif en vigueur au moment de la demande de la commande.

### 4.2. Modalités de paiement

Le paiement s'effectue à la commande. Le bénéficiaire a le choix de régler :

- en ligne par carte bancaire : Visa, MasterCard

- ou par chèque bancaire libellé à l'ordre de QUINTESS et à adresser à QUINTESS - Service Clés Perdues – TSA 70005 – 75440 PARIS CEDEX 09. Dans ce cas, le chèque doit être émis par une banque domiciliée en France Métropolitaine ou en Principauté de Monaco. Dès réception, le chèque est mis à l'encaissement.

## **ARTICLE V - RESPONSABILITE**

### 1 - Obligations du bénéficiaire

Le bénéficiaire s'engage à communiquer à Service Clés Perdues les modifications d'adresse de son habitation principale ainsi que les numéros de téléphone où il peut être joint. Bien entendu, la qualité du service dépend de l'exactitude des renseignements communiqués par le bénéficiaire.

### 2 - Responsabilité de QUINTESS

La responsabilité de QUINTESS ne peut bien entendu être engagée dans les cas suivants :

- le bénéficiaire n'a pas signalé à Service Clés Perdues les modifications survenues sur ses coordonnées (notamment en cas de changement d'adresse),
- le trousseau de clés perdu n'est pas parvenu à l'adresse postale du service (clés non trouvées).

#### **ARTICLE VI – INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Les informations nominatives concernant le bénéficiaire, et collectées par QUINTESS, par l'intermédiaire de l'adhésion à Service Clés Perdues, sont destinées uniquement à administrer efficacement le service.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Ce droit peut s'exercer en écrivant par courrier à CIL QUINTESS, 3-5 rue Saint Georges, 75009 PARIS ou par email à : cil@quintess.fr

#### **ARTICLE VII - EXCLUSIONS ET CIRCONSTANCES PARTICULIERES**

##### 1 - Circonstances particulières

QUINTESS ne peut être tenu pour responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des prestations en cas de guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, désintégration du noyau atomique, prises d'otages ou autres cas de force majeure.

##### 2 - Territorialité

Le service figurant en III. 2, à savoir le réacheminement des trousseaux de clés est assuré uniquement en France métropolitaine.

-----  
**Modèle de formulaire de rétractation**

A compléter et à envoyer avec votre(vos) porte-clés par courrier à QUINTESS - Service Clés Perdues – TSA 70005 – 75440 PARIS CEDEX 09

Nom du consommateur (Nom, Prénom) :

Adresse du consommateur :

Téléphone :

Je vous notifie par la présente ma rétractation de la commande de ... porte(s)-clés commandé(s) le / reçu(s) le.

Je vous demande le remboursement du prix payé pour cet(ces) article(s), frais de retour inclus.

Je suis informé que ce remboursement se fera par chèque, dans les 14 jours après la réception du(des) article(s) par Quintess.

Date

Signature

-----  
Dernière mise à jour, juillet 2020