



Article 1 – PREAMBULE

1.1 Editeur du site

Cook'ingarden.fr est un site internet édité par la société GARDEN MAX, S.A.S au capital de 400 000 € dont le siège est situé Parc du Moulin 236 avenue Clément Ader 59118 Wambrechies, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lille Métropole sous le numéro 332 174 945, numéro de TVA intracommunautaire FR 03332174945, qui propose à la vente une gamme de barbecues, planchas, desserts et accessoires de barbecues.

Les ventes proposées sur le site cook'ingarden.fr sont exclusivement réservées aux personnes physiques, non commerçantes, majeurs et ayant la capacité juridique de contracter.

GARDEN MAX peut être contacté par :

- Téléphone : 03 20 68 57 57

- Mail : contact@garden-max.fr

1.2 Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute vente faite au moyen du site internet cook'ingarden.fr et ont pour objet de définir les droits et obligations des parties en cas de vente en ligne de produits à partir du site cookingarden.fr.

Le fait pour toute personne de passer commande sur le site cookingarden.fr implique l'acceptation sans réserve des conditions générales en vigueur au jour de la commande. Elles règlent toutes les étapes nécessaires à la passation d'une commande en ligne et peuvent être téléchargées à partir du site cookingarden.fr **au format PDF** ou imprimées aux fins d'être conservées.

1.3 Modification des conditions générales

GARDEN MAX se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier, à tout moment les conditions générales. Sont néanmoins applicables à la vente en ligne la version des conditions générales de vente en vigueur au jour de la passation de la commande.

Article 2 – Nos Offres de produits

Nos offres sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site cookingarden.fr et dans la limite des stocks disponibles. Les prix des produits sont mentionnés sur les fiches produits, hors frais de livraison.

Dans l'hypothèse néanmoins où postérieurement à votre commande, il s'avérait qu'un produit n'était plus disponible, GARDEN MAX vous en informera par email. Vous aurez la possibilité d'annuler votre commande et d'être remboursé du prix du produit indisponible ou encore d'être livré d'un produit équivalent à celui commandé ou encore si une livraison postérieure est encore possible, d'être livré dans le délai qui vous sera indiqué.

Article 3 – Passation de commande

Les commandes auprès de GARDEN MAX se font directement à partir du site cookingarden.fr. Aucune commande par fax, courrier ou email ne sera prise en compte. Afin de pouvoir passer une commande sur le site cookingarden.fr, il est nécessaire de créer un compte, en vous identifiant avec une adresse email valide ainsi qu'un mot de passe qui vous sont personnels.

Une fois identifié, vous pouvez sélectionner les produits présentés à la vente sur le site cookingarden.fr en les ajoutant à votre panier. Il vous sera demandé de confirmer votre commande après la sélection des produits, et correction du contenu de votre panier.

Avant de valider votre commande, il vous sera demandé de prendre connaissance et d'accepter les présentes conditions générales de vente par une case à cocher, il vous est rappelé que la commande en cours si vous la validez implique le paiement d'un prix. La confirmation de l'acceptation de votre commande s'opère donc par le double clic et témoigne de votre consentement à la commande et aux conditions contractuelles résultant ainsi qu'aux conditions générales de vente.

Une fois votre commande ainsi validée, GARDEN MAX vous adresse par email un accusé de réception de commande faisant état des produits commandés, de l'adresse de livraison et du délai de livraison.

GARDEN MAX se réserve le droit de refuser la commande pour un motif légitime, au sens de la jurisprudence, en cas d'indisponibilité du produit, de demande abusive, d'indices manifestant l'impossibilité pour le client de contracter ou manifestant une intention de nuire. GARDEN MAX se réserve également le droit de refuser une commande dans le cas d'une erreur typographique manifeste conduisant à l'affichage d'une erreur manifeste sur le prix.

Article 4 – Prix

4.1 Prix des produits

Les prix des produits commercialisés sur le site cookingarden.fr sont exprimés en euros, toutes taxes comprises. Ils sont exprimés en euros, toutes taxes comprises. Ils incluent la contribution environnementale sur les équipements électriques, électroniques et mobilier perçue pour le compte des organismes chargés de la récupération et du recyclage de ces produits et sont exprimés en euros, toutes taxes comprises.

GARDEN MAX est enregistré au Registre National des metteurs sur le marché d'éléments d'ameublement sous le numéro FR002955. Ce numéro garantit que GARDEN MAX, en adhérant à Eco-mobilier, se met en conformité avec les obligations réglementaires qui lui incombent en application de l'article L 541-10-1 10° du Code de l'Environnement.

Le paiement des produits déclenche la livraison dans le délai fixé lors de la commande.

4.2 Frais de livraison

Une participation aux frais d'envoi et de traitement de votre commande est précisée sur le bon de commande avant validation de la commande. Le montant de cette participation dépend du nombre, de la nature, du poids ou du volume des produits commandés.

4.3 Mode de paiement

Vous pouvez régler votre commande selon les modes de paiement suivants :

- Par carte bancaire s'il s'agit d'une carte française portant le sigle CB ou s'il s'agit d'une carte internationale portant le sigle Visa ou Mastercard, en mentionnant le numéro de la carte, sa date d'expiration, le nom du titulaire ainsi que les 3 chiffres utilisés pour le contrôle de la carte.

Article 5 – Livraison

5.1 Généralités

Les livraisons ne pourront s'effectuer qu'en France métropolitaine. Le délai de livraison applicable est celui figurant sur le site cookingarden.fr et qui dépend du type de produit commandé. Nos délais sont également fonction du transport. La livraison n'inclut pas la mise en service.

5.2 Lieu de livraison

La livraison s'effectue à l'adresse indiquée lors de la passation de commande après réception du règlement correspondant dans le délai fixé sur le site lors de votre commande. Nos transporteurs ne livrent pas le week-end (samedi et dimanche) ni les jours fériés. Par défaut, toutes nos livraisons sont effectuées en pas de porte (en bas d'immeuble).

La société GARDEN MAX a choisi de travailler avec les sociétés de transport, TNT et HEPPNER. En cas d'absence lors de la livraison, celles-ci appliquent deux procédés différents.

TNT.

Vous recevrez un SMS de la part de TNT vous informant de l'expédition de votre colis et vous invitant à valider le jour de livraison. En cas de non-réponse et d'absence de votre part lors de la livraison, TNT déposera votre colis dans le relais colis le plus proche de chez vous et déposera un avis de passage dans votre boîte aux lettres.

HEPPNER.

Un appel et/ou un sms vous sera envoyé pour fixer le RDV pour la livraison. Si le jour de livraison fixé vous seriez absent, des frais de relivraison vous serez facturés à hauteur de 25 €.

Toute erreur d'adresse de livraison, d'accessibilité du lieu, de numéro de téléphone pour la prise de rendez-vous, d'absence lors de la livraison avec rendez-vous ou tout autre problème entraînant la nécessité d'effectuer une nouvelle livraison pourra faire l'objet d'une facturation complémentaires aux frais réels de la nouvelle livraison, le paiement de ces frais additionnels seuls permettant la nouvelle livraison.

5.3 Notion de livraison

L'acceptation des colis sans réserve vaut livraison des produits complets et en bon état.

Si votre colis vous est livré et qu'il vous paraît trop abîmé par rapport à son contenu merci de refuser la livraison auprès du chauffeur.

Si toutefois vous n'en avez pas eu l'occasion ou que vous avez tout de même accepté le colis, vous devez impérativement émettre des réserves manuscrites précises sur le bon de livraison, en reportant la nature des dommages, faire des photos du carton à la réception et du contenu abîmé, d'en garder un exemplaire et d'adresser sous 2 jours ouvrés la copie à GARDEN MAX, Parc du Moulin 236 avenue Clément Ader 59118 Wambrechies.

A défaut, vous supporterez, sans recours contre GARDEN MAX, tout préjudice lié aux anomalies ou avaries qui pouvaient être constatées lors de la livraison et la livraison sera considérée conforme à la commande. La mention « sous réserve de déballage » n'est pas suffisante. Si la marchandise est endommagée, vous devez refuser la livraison et contacter le service client pour convenir d'une nouvelle expédition de la commande.

A défaut d'indication du délai de livraison lors de la commande et conformément à l'article L.138-1 du Code de la consommation, GARDEN MAX est tenue de vous livrer dans les 30 jours de la réception de votre règlement.

5.4 Défaut de livraison et remboursement

A défaut de livraison dans le délai fixé ou supplétif, vous avez la possibilité de 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, GARDEN MAX d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, la livraison n'est toujours pas effectuée, le contrat est considéré comme résolu à la réception par GARDEN MAX de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins qu'elle ne se soit exécutée entre-temps. Néanmoins, vous pouvez immédiatement résoudre le contrat lorsque GARDEN MAX refuse de livrer le bien ou lorsqu'elle n'exécute pas son obligation de livraison du bien à la date ou à l'expiration du délai prévu au premier alinéa du même article L. 138-1 et que cette date ou ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat.

En cas de résolution du contrat, GARDEN MAX est tenu de vous rembourser la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

Article 6 – Droit de rétraction

6.1 Rappel du droit de rétraction

Conformément aux dispositions des articles L.121-21 et suivants du Code de la consommation, vous disposez d'un droit de rétractation, pendant 14 jours courant à compter de la réception de votre commande, sans avoir à en justifier le motif, ni à payer de pénalités mais en supportant les frais de retour qui restent légalement à votre charge.

Le délai de 14 jours court à compter de la réception du bien commandé par vous ou un tiers autre que le transporteur 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 lot ou de la dernière pièce.

6.2 Exercice de votre droit de rétractation

Pour informer GARDEN MAX de l'exercice de votre droit de rétractation, il vous appartient, avant l'expiration du délai de 14 jours précité, d'informer GARDEN MAX de votre décision de manière non ambiguë.

Pour exercer votre droit de rétractation, il vous appartient d'en informer clairement GARDEN MAX par écrit à l'adresse contact@garden-max.fr ou par voie postale en nous communiquant les informations suivantes :

Objet : Rétractation

Nom et prénom :

Adresse :

Date de la commande

Numéro de commande

Signature (si par écrit papier) et date

Conformément à la loi, la charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions ainsi prévues pèse sur le consommateur.

6.3 Exceptions au droit de rétractation

Il vous est rappelé qu'il existe, comme le prévoit l'article L.121-21-8 du Code de la consommation des exceptions au droit de rétractation pour les contrats notamment :

« 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ».

6.4 Retour du produit suite à rétractation

Pour faciliter le traitement de votre retour, nous vous invitons à le signaler au Service client par email à l'adresse contact@garden-max.fr afin d'obtenir un numéro de retour à mettre en évidence sur votre colis.

Il vous appartient de retourner, dès notification de l'exercice de votre droit de rétraction, sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours suivant la communication de votre décision de

rétractation, le produit à GARDEN MAX, neuf, dans son emballage d'origine, accompagné de tous ses accessoires, manuels d'utilisation ou document accompagnant le produit.

Le retour des produits s'opère à vos frais et sous votre responsabilité de sorte que le dommage causé aux produits dont vous sollicitez la rétractation peut faire échec à l'exercice de votre droit. Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés ne vous seront pas repris ni remboursés.

Avant d'effectuer le retour, il convient d'envoyer par mail à l'adresse contact@garden-max.fr une photo du carton. GARDEN MAX pourra valider avant départ si le retour est conforme et ainsi éviter des frais de retour.

Dès que vous nous aurez envoyé la photo pour accord, nous vous adresserons le n° de retour à indiquer sur l'étiquette de retour.

Vous pouvez retourner le produit par transporteur, à vos frais, à l'adresse suivante : Heppner logistique, à l'attention de GARDEN MAX - ZAC les moulins de la lys, Pavé de la chapelle 59116, Houplines 03.20.97.47.17.

6.5 Remboursement suite à une rétractation

Conformément à la loi, en cas d'exercice de votre droit de rétractation, GARDEN MAX vous remboursera la totalité des sommes que vous avez versées, dans le délai de 14 jours de la notification de votre demande.

Toutefois, GARDEN MAX se réserve la possibilité, conformément à la loi, de différer le remboursement jusqu'à récupération du produit ou jusqu'à ce que vous nous ayez fourni une preuve de l'expédition du produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

À noter que dans le cadre d'une rétractation, vous devez organiser le retour par vos propres moyens, en utilisant le transporteur de votre choix.

Vous pouvez retourner votre produit si celui-ci est bien intact, dans son emballage d'origine, n'a pas été monté ni utilisé et après accord du service client GARDEN MAX.

En cas de dommages ou traces d'usure sur les produits retournés, GARDEN MAX pourra refuser le remboursement et le produit sera tenu à disposition du consommateur.

Le remboursement se fera en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé lors de votre commande.

GARDEN MAX n'est pas tenue de rembourser les frais supplémentaires si vous avez choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard que nous proposons.

Article 7 – Responsabilité

GARDEN MAX est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de vente conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par GARDEN MAX ou par d'autres, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, GARDEN MAX peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

Il est ainsi précisé que GARDEN MAX ne peut être tenu responsable d'un défaut ou retard de livraison qui résulterait de grèves, conditions climatiques empêchant la circulation des véhicules, poids lourds ou trains et qui s'apparenteraient à un cas de force majeure.

Article 8 – Garanties

8.1 Rappel des garanties légales

Conformément à la loi, il vous est rappelé que pour toute commande de produits sur le site cookingarden.fr, vous bénéficiez des règles régissant la garantie légale, à savoir :

GARDEN MAX vous rappelle les règles relatives à la **Garantie légale de conformité** :

Article L.211-4 du Code de la consommation : « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L.211-5 du Code de la consommation : « Pour être conforme au contrat, le bien doit :

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

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

- présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L.211-7 du Code de la consommation : « Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué. »

Article L.211-12 du Code de la consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article L.211-9 du Code de la consommation : « En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur. »

GARDEN MAX vous rappelle les règles relatives à la **Garantie légale des vices cachés** :

Article 1641 du Code civil : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus »

Article 1648 du Code civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents. ».

En outre, GARDEN MAX attire l'attention de ses clients sur le fait que, sauf mention contraire indiquée sur les fiches articles ou demande particulière faite auprès du service clients, les produits commercialisés par GARDEN MAX sont destinés exclusivement à un **usage domestique et non professionnel**.

En cas de non-respect des dispositions du présent article par le client, GARDEN MAX se réserve le droit de refuser toutes demandes de remboursement des produits ou de mise en œuvre des garanties contractuelles et le client sera seul responsable de l'utilisation qui aura été faite des produits.

8.2 Mise en œuvre de la garantie légale

Pour bénéficier de la garantie légale de conformité ou de la garantie des vices cachés, contactez notre Service client à l'adresse contact@garden-max.fr en précisant les informations relatives à votre commande, au paiement et à la livraison.

Il vous appartient également de joindre à votre réclamation le descriptif de la difficulté rencontrée et joindre des photographies pour illustrer la difficulté.

Toute garantie est exclue en cas de défauts et de détériorations provenant de problèmes et d'événements extérieurs, d'accidents non conformes aux instructions du fabricant.

Les dommages causés par les conditions météorologiques (pluie, vents, grêle ...) ne sont pas pris en compte.

Sont exclus de la garantie, les produits modifiés, réparés, intégrés ou ajoutés par ou pour le compte du client.

Sont également exclus de la garantie les produits n'ayant pas bénéficié d'une utilisation normale ou raisonnablement prévisible. En cas de dommages consécutifs à une utilisation impropre du produit, la garantie sera considérée comme caduque et la responsabilité de l'acheteur sera engagée.

Article 9 – SERVICE APRES-VENTE

GARDEN MAX tient à votre disposition un Service après-vente afin de résoudre les difficultés rencontrées avec les produits commandés sur le site cookingarden.fr. Nous vous invitons à contacter notre Service à l'adresse contact@garden-max.fr en décrivant la difficulté rencontrée, en joignant des photos / vidéos, en précisant le type de produit commandé, la date de la commande et de livraison et vos coordonnées afin que nous puissions vous contacter.

Article 10 – Données personnelles

GARDEN MAX est le responsable du traitement de vos données personnelles. Les informations et données personnelles que vous communiquez à GARDEN MAX et qui sont recueillies dans le cadre de la visite du site ou d'une commande sur le site cookingarden.fr ont pour finalité pour le traitement et le suivi de votre commande, le SAV des produits commandés sur le site cookingarden.fr, l'amélioration de la qualité du service, la communication d'informations relatives aux offres qui pourraient vous intéresser, la gestion commerciale et marketing de l'activité et de la gestion de la relation client.

Les données et traitements réalisés sont réservés à l'usage de GARDEN MAX et peuvent être communiquées aux prestataires de GARDEN MAX pour les mêmes finalités ou à des partenaires commerciaux avec votre accord. Pour le transfert de vos données à des tiers ou sous-traitants, des mesures de sécurité, de confidentialité et d'intégrité sont prises, et des mesures de garantie supplémentaires seront prises en cas de transfert vers des pays situés hors de l'Union européenne et reconnus par l'Union européenne comme ayant des lois garantissant une protection adéquate.

Les données récupérées par nos différents outils sont stockées par des partenaires Européens répondant aux exigences de la RGPD et des partenaires internationaux (Facebook, BING, Google par exemple) sur des serveurs qui bénéficient de la protection des données « Safe Harbor Privacy Principles ».

Conformément à la loi informatique et libertés, vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression de vos données personnelles en nous écrivant en ligne à contact@garden-max.fr ou par courrier à GARDEN MAX SAS, Service Client, Parc du Moulin 236 avenue Clément Ader 59118 Wambrechies en nous indiquant votre nom, prénom, adresse et l'objet de votre demande.

Vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Article 11 – Propriété intellectuelle

Les éléments du site cookingarden.fr, qu'ils soient textuels, visuels ou sonores sont la propriété de GARDEN MAX et sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle. Toute reproduction ou représentation, en tout ou partie, doit être autorisée par GARDEN MAX. A défaut, elle est constitutive de contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale de son auteur.

Le fait d'apposer un lien hypertexte à destination du site cookingarden.fr en utilisant la technique du framing ou du deep linking est strictement interdit.

Article 12 – Force majeure

GARDEN MAX ne peut être tenu responsable en cas d'inexécution de ses obligations causé par la survenance d'un événement de force majeure telle que défini par la jurisprudence.

Article 13 – Droit applicable et litige

Les présentes conditions générales de vente sont soumises exclusivement à la loi française sauf dispositions impératives contraires qui seraient applicables en vertu du Règlement CE n°593/2008 du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles.

En cas de litige, nous préconisons la recherche d'une solution amiable. À défaut, sont compétentes les juridictions compétentes en application du droit commun à savoir la juridiction du domicile du défendeur.

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.152-2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Cet établissement a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro CS001431/2008, la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- Soit par écrit à :

SAS MEDIATION SOLUTION
222 Chemin de la bergerie
01800 SAINT JEAN DE NIOST
Tél. +33 4 82 53 93 06

- Soit par mail à : contact@sasmediationsolution-conso.fr

- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- Le nom et l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné,
- Un exposé succinct des faits. Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi,
- Copie de la réclamation préalable,
- tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)

