

CGS SERVICE POELE SOLUTIONS

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES A DISTANCE

Mis à jour le 11/07/2024

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

Client : désigne toute personne physique qui commande sur le Site internet SPS une prestation en visio.

Commande : désigne chaque demande par un Client de la prestation visio SPS dans les conditions prévues dans les présentes Conditions Générales de Services.

Conditions générales de services ou CGS : désigne les présentes conditions générales de services applicables à toute vente de Service en Visio par SPS au titre du présent Contrat et qui peuvent être révisées ou modifiées à tout moment par SPS.

ARTICLE 2 – GÉNÉRALITÉS

Les présentes CGS s'appliquent à l'ensemble des ventes de services assurés en visio entre SPS et un Client réalisées sur le Site internet.

L'accès au Service Visio est conditionné à l'acceptation par le Client sans réserve des présentes Conditions Générales de Services, ce que le Client reconnaît et accepte. L'acceptation des présentes CGS suppose de la part des Clients qu'ils jouissent de la capacité juridique et mentale nécessaire à cet effet.

SPS se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Services. En cas de changement, il sera appliqué à chaque Commande les Conditions Générales de Services en vigueur au jour de la Commande.

Pour toute demande concernant l'utilisation de services en visio ou la mise en œuvre des garanties légales, le Client peut contacter le Service Clients par le biais du formulaire de contact disponible à l'adresse <https://www.servicepoele.fr/contactus> ou par numéro de téléphone : 0 982 991 990 (appel gratuit).

2.1 Description du service visio SPS

Le Service en visio est un service d'aide à la réparation ou à la prise en main en visioconférence d'appareils biomasses ouvert à toute personne physique ou morale utilisant le Site internet. Le Service Visio a pour objectif de permettre aux Clients de bénéficier de l'expertise de techniciens aux fins de poser un diagnostic et d'assister le Client dans le cadre de la réparation d'appareils en panne ou nécessitant une aide à la prise en main. Il est précisé que la réparation ou aide à la prise en main de l'appareil n'est en aucun cas garantie, le Service en visio visant simplement à accompagner le Client dans le cadre d'une prestation d'assistance à la réparation ou à la prise en main, et non d'une prestation de réparation en tant que telle.

Dans l'hypothèse où la prestation réalisée en visio fait apparaître que la réparation de l'appareil du Client suppose l'achat de pièces détachées, il appartiendra au Client, s'il le désire, de procéder à l'achat des pièces correspondantes sur le Site internet de SPS, après acceptation des Conditions Générales de Ventes de Produits disponibles à l'adresse suivante <https://www.servicepoele.fr/web/image/90957?unique=096f33802b35e747fb95e9df847bcb295fda361f>. Les pièces détachées éventuelles nécessaires à la réparation ne sont aucunement comprises dans le prix du service en visio SPS, et doivent faire l'objet d'un achat distinct par le Client.

2.2 Prix

Le prix toutes taxes comprises des services proposés par SPS sont affichés en Euros sur le Site internet. Service Poêle Solutions se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur au moment de la validation de la Commande par le Client selon les termes de l'article 3 des présentes Conditions Générales de Services.

Il est précisé que l'utilisation du service visio implique pour le Client de disposer d'une connexion internet et du matériel informatique nécessaire dont les coûts sont indépendants du service visio et qui demeurent exclusivement à la charge du Client.

ARTICLE 3 - PASSATION COMMANDE

3.1. Validation de la Commande

Aux fins de bénéficier d'un des services en visio de SPS, le Client créera son compte client en ligne ainsi que son appareil en se référant au tutoriel d'aide fourni en ligne. Il sélectionnera l'offre choisie sur le Site internet.

Il devra renseigner son compte client, c'est à dire :

- Son nom ;
- Son prénom ;
- Son adresse postale
- Son adresse email ;
- Son numéro de téléphone ;

Créer son appareil :

- La marque, la référence, le numéro de série, les factures et le problème rencontré avec l'appareil concerné.

Le Prestataire s'engage à ne collecter que des données à caractère personnel adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées. Aucune donnée à caractère personnel considérée comme «sensible», telle que l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ne saurait être demandée ni collectée auprès du Client.

Le Client est informé par les présentes de ce que les données à caractère personnelles signalées comme étant obligatoires sur les formulaires et recueillies dans le cadre du service décrit dans les présentes sont nécessaires à la réalisation de la Prestation.

Il est précisé que l'ensemble des informations sollicitées par SPS sont indispensables pour la validation du rendez-vous du Client. Aucune prestation ne sera possible sans les renseignements de ces informations par le Client.

Après avoir vérifié dans son « Panier » le contenu de la Commande, le Client confirmera sa Commande par la validation de ses coordonnées, et en ayant au préalable pris connaissance et accepté sans réserve l'intégralité des présentes Conditions Générales de Services. Il est précisé qu'aucune Commande ne sera validée et prise en compte par SPS si un des champs « renseignements obligatoires » n'est pas complété par le Client.

Après avoir confirmé sa Commande, le Client la validera par le paiement. Le Client reconnaît et accepte que cette validation définitive de la commande à travers le règlement de cette dernière, emporte acceptation irrévocable de la Commande, sous réserve des limites prévues dans les présentes Conditions Générales de Services.

La Commande ne sera validée définitivement par SPS qu'à compter du paiement du prix correspondant au Service commandé, soit à compter de l'autorisation bancaire de débit par carte bancaire en ligne.

Une fois le rendez-vous validé par un agent de SPS sous 24h ouvrées, le Client recevra un email récapitulatif avec les instructions nécessaires pour la réalisation de la prestation.

Le lien de la vidéo-conférence sera actif 30 minutes avant le début du créneau réservé. Il sera également accessible dans le mail de confirmation de réservation du créneau.

3.2. Paiement de la commande

Le paiement s'effectue sur les serveurs bancaires sécurisés du prestataire de paiement de SPS. Ceci implique qu'aucune information bancaire concernant le Client ne transite via le Site internet. Le paiement par carte bancaire est donc parfaitement sécurisé. La Commande sera ainsi enregistrée et validée dès l'acceptation du paiement par la banque. Si la transaction n'est pas validée par la banque, pour toutes causes, techniques ou bancaires, la

Commande est automatiquement annulée. Aucune donnée de carte bancaire des Clients n'est conservée sur le Site internet.

ARTICLE 4 – RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions des articles L 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un droit de se rétracter et de mettre fin à l'exécution du contrat dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la conclusion du contrat sans frais et sans avoir à motiver sa décision.

En cas d'exercice du droit de rétractation par le Client, SPS, procédera à un remboursement égal à la totalité du paiement effectué par le Client. Conformément aux dispositions de l'article L 221-24 du Code de la Consommation, SPS s'engage à procéder au remboursement du Client dans le délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle le droit de rétractation a été exercé par le Client. Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement utilisé par le Client.

Le Client est informé et reconnaît et accepte que les services en visio proposés par SPS permettent à ce dernier de bénéficier d'un service d'assistance à la prise en main et à la réparation en visioconférence de leurs appareils dans des délais courts, et antérieurs à l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours. Compte tenu de cette précision, si le Client souhaite que l'exécution de la prestation de Service débute avant la fin du délai de rétractation, et choisit à cet effet une date d'exécution d'un des Service antérieure à l'expiration du délai de 14 (quatorze) jours, il reconnaît et accepte renoncer expressément à son droit de rétractation en validant définitivement la Commande sur le Site internet.

A cet égard, le Client est informé qu'en application de l'article L 221-25 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé par le Client pour les contrats de fournitures de services dont l'exécution a commencé avec l'accord du Client avant la fin du délai de rétractation. Dans l'hypothèse où le Client qui a sollicité l'exécution d'une Visio avant la fin du délai de rétractation, souhaite exercer son droit de rétractation, SPS est en droit de lui réclamer le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, pour autant que SPS ait recueilli la demande expresse du Client pour l'exécution du service pendant la durée de son droit de rétractation. Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenue dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni

ARTICLE 5 – RESPONSABILITÉ CLIENT

5.1 Diagnostic et réparation en visioconférence

Le Client s'engage à respecter les précautions de sécurité qui lui ont été transmises par voie écrite dans le mail d'informations qu'il a reçu lors de sa réservation de créneau Visio et à respecter les consignes données par le technicien durant la Visio.

En application de l'article L 221-15 du code de la consommation, SPS ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu, due à la survenance d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil.

Par ailleurs, il est rappelé que les service visio fournis par SPS sont des services d'accompagnement à distance des consommateurs par des professionnels aux fins de la réparation de leurs appareils défectueux, ou afin de les aider à utiliser correctement leur appareil.

SPS rappelle également au Client qu'il est nécessaire de procéder à une lecture attentive de la notice des appareils concernés avant toute manipulation, et notamment de veiller au respect des règles de sécurité, des normes d'installation et d'entretien en vigueur.

Dans ce cadre, et conformément à l'article L 221-15 du code de la consommation, SPS ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages résultant d'une manipulation des appareils concernés en cas de non-respect par l'Utilisateur des précautions élémentaires de sécurité.

Le Client demeure responsable des modalités et des conséquences de son accès au Site notamment par l'Internet. Cet accès peut impliquer le paiement de frais à des prestataires techniques tels que notamment des fournisseurs d'accès à l'Internet, lesquels demeurent à sa charge. En outre, le Client devra fournir et être entièrement responsable des équipements nécessaires afin de se connecter au Site.

Le Client reconnaît avoir vérifié que la configuration informatique qu'il utilise est sécurisée et en état de fonctionnement.

Chaque Utilisateur sera seul responsable des conséquences pouvant résulter de la fourniture d'informations mensongères, invalides, incomplètes ou erronées à SPS et/ou à un Réparateur.

Le Client reconnaît et accepte que les informations qu'il fournit puissent être visualisées par SPS. Un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles est acquis au Client.

5.2 Délai d'annulation

Les conditions de remboursement à la suite de l'annulation d'une réservation sont les suivantes :

- Annulation 100 % gratuite si effectuée jusqu'à 24h avant le rendez-vous. Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé pour le règlement.
- Lorsque le Client annule moins de 24h avant le rendez-vous, un créneau horaire est immobilisé dans l'emploi du temps des techniciens. Les visioconférences de chaque technicien ont déjà été optimisées par le Vendeur afin d'organiser au mieux l'activité des techniciens et de passer le temps nécessaire avec le Client pour effectuer leur travail dans les meilleures conditions et dans l'intérêt du Client. Passé le délai de 24h pour une annulation par le Client, il est difficile pour le Vendeur de réorganiser les rendez-vous du technicien.

Ainsi, si l'annulation est à moins de 24h avant le rendez-vous, le montant de la visioconférence ne sera pas remboursé.

- Après avoir validé la Commande, le Client s'engage à être joignable le jour convenu, à l'horaire validé lors de la Commande. Si le Client ne peut pas être disponible à l'horaire validé lors de la Commande, le Client s'engage à en informer SPS au plus tard 4h (quatre) heures avant l'horaire validé lors de la Commande. A la suite de cette demande par le Client, SPS lui proposera de nouvelles disponibilités pour honorer la prestation à une date ou horaire ultérieur.

ARTICLE 6 – RESPONSABILITÉ SPS

Le vendeur ne pourra être tenu responsable des éventuels dommages matériels et immatériels présumés résultant des manipulations du Client lors de la Visio ou des éventuelles manipulations non supervisées de remplacement de pièce ou autre a posteriori de la Visio.

Dans le cadre des prestations d'assistance à distance, SPS est soumis à une obligation de moyen et ne pourra pas voir sa responsabilité engagée notamment dans le cas où la panne n'a pu être diagnostiquée à distance ou encore en cas de non-réparation du Produit concerné

ARTICLE 7 – ACCESSIBILITÉ

Il est rappelé que les services en visio proposés par SPS sont des services de visio-conférence qui suppose pour son bon fonctionnement que le Client dispose du matériel nécessaire à cet effet, à savoir un périphérique permettant de réaliser une visio-conférence (PC avec webcam / tablette / smartphone). Tout le matériel nécessaire à l'utilisation du Service par le Client est à la charge exclusive de ce dernier. Il est seul responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique et de son accès à Internet.

Afin de permettre une utilisation optimale du Service, SPS recommande aux Clients de se situer dans un endroit calme à l'abri du bruit, et disposant d'une connexion internet de qualité: Wifi ou 4G.

Pour réaliser l'intervention, le Client doit se munir d'un appareil équipé d'un système de vidéo-conférence ou, a minima, d'un téléphone permettant la prise et l'envoi de photographies et disposer d'une connexion Internet et/ou d'un réseau de télécommunication suffisants ainsi que du Produit à diagnostiquer ou à réparer, ou être à proximité de ce dernier. En cas d'interruption de la prestation du fait notamment d'un équipement non adapté ou défectueux ou encore d'une mauvaise connexion ou d'un mauvais réseau de télécommunication, SPS ne saurait être responsable d'une telle interruption dans l'exécution de la prestation et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

ARTICLE 8 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Sauf accord préalable écrit du Vendeur, le Vendeur est le propriétaire exclusif de tous les droits de propriété intellectuelle portant sur les éléments communiqués au Client dans le cadre de la fourniture des Services, et notamment de façon non limitative sur la charte graphique, le titre, la forme, le plan et la structure des informations et documents communiqués, les textes, les logos, les marques, les images et photographes, les animations et vidéos, les slogans, les bases de données et plus généralement tout ou partie des éléments communiqués.

En conséquence, les présentes Conditions Générales n'entraînent le transfert d'aucun de ces droits de propriété intellectuelle au profit du Client, qui s'interdit de reproduire, d'utiliser et/ou de représenter, par quelque procédé que ce soit, même partiellement, tout élément sur lequel le Prestataire détient un droit de propriété intellectuelle.

Par exception à ce qui précède, le Vendeur concède au Client, sous réserve du respect par ce dernier des présentes Conditions Générales, un droit non exclusif et non cessible d'accéder aux éléments communiqués dans le cadre de la fourniture des Services et dont il détient la pleine propriété, de les télécharger et de les imprimer le cas échéant dans le cadre d'une utilisation interne personnelle et non commerciale.

ARTICLE 9 - DONNÉES PERSONNELLES

9.1 Finalité du traitement des données à caractère personnel

Des données personnelles sont susceptibles d'être collectées et utilisées par le Prestataire aux fins de permettre la fourniture des Services, et peuvent être transmises aux sociétés chargées de la gestion, de l'exécution et du traitement des opérations de paiement.

Les données collectées sont également susceptibles d'être utilisées dans le cadre de la gestion des relations commerciales afin d'établir des statistiques, d'effectuer des études de marché et de comportement et de permettre au Prestataire d'améliorer et de personnaliser les Services.

9.2 Conservation, sécurité et confidentialité des données à caractère personnel

Les données personnelles collectées sont traitées et stockées dans des conditions visant à assurer leur sécurité et sont conservées conformément à la RGPD.

Ces données peuvent également être conservées à des fins de sécurité et de conservation, afin de respecter les obligations légales et réglementaires auxquelles le Prestataire est soumis.

9.3 Transfert des données à caractère personnel

Aucun transfert de données à caractère personnel n'est réalisé hors de l'Union Européenne.

9.4 Droits du Client sur ses données à caractère personnel

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD »), tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des données personnelles le concernant, qu'il peut exercer directement auprès du service clients du vendeur en le contactant à l'adresse électronique contact@servicepoele.fr ou à l'adresse postale suivante SPS 10 rue du général Faidherbe 94130 Nogent sur Marne.