

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE MESBONSPros

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toute commande d'une prestation de services réalisée auprès de HomeServe On Demand, société par actions simplifiée au capital social de 110 000 euros dont le siège est sis 9 rue Anna Marly 69007 Lyon, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 838 756 237, numéro de téléphone : 01 70 82 17 82, email : client@homeserve.fr, TVA intracommunautaire n° FR76 838756237 (ci-après désignée par "MesBonsPros").

### ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les termes employés ci-après ont la signification suivante :

- « **Client** » : désigne toute personne physique, majeure, souscrivant un Contrat avec MesBonsPros relatif aux Prestations. Le Client a la qualité de consommateur telle que définie par le Code de la consommation.
- « **Commande** » : désigne une demande de devis de Prestation formulée par le Client auprès de MesBonsPros (i) sur le Site MesBonsPros ou (ii) par téléphone.
- « **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** » : désigne le présent document encadrant les relations entre les Parties dans le cadre du Contrat.
- « **Conditions Particulières** » ou « **CP** » : désigne les conditions spécifiques relatives à la Prestation commandée par le Client.
- « **Contrat** » : désigne ensemble (i) les Conditions Générales de Vente, (ii) les Conditions Particulières et (iii) le Devis. En cas de contradiction, les stipulations des Conditions Particulières et du Devis l'emportent sur celles des Conditions Générales de Vente.
- « **Devis** » : désigne le document décrivant les travaux à exécuter (description, modalités, estimation de prix ...) dans le cadre de la Prestation commandée par le Client. Suite à la Commande, le Devis sera transmis par MesBonsPros au Client par e-mail.
- « **Devis Provisoire** » : désigne le Devis temporaire émis par MesBonsPros suite au diagnostic réalisé sur la base des déclarations du Client lors de la Commande.
- « **Devis Rectificatif** » : désigne le Devis modifié d'un commun accord par les Parties, correspondant à la Prestation à réaliser suite au diagnostic du Professionnel.

- « **Données Personnelles** » : désigne les données à caractère personnel au sens de la réglementation sur la protection des données personnelles et plus généralement toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.
- « **MesBonsPros** » : désigne la société HomeServe On Demand, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le numéro 838 756 237, dont le siège social est sis 9 rue Anna Marly – 69007 Lyon, France, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est le FR 65 838756237. MesBonsPros est une marque de HomeServe On Demand.
- « **Partie(s)** » : désigne le Client et/ou MesBonsPros.
- « **Professionnel** » : désigne le professionnel appartenant au réseau de MesBonsPros, chargé de réaliser la Prestation dans le cadre du Contrat.
- « **Prestation** » : désigne les travaux de réparation ou de modification dans l'univers de l'habitat (plomberie, électricité, gaz ou d'électroménager ...) proposés par MesBonsPros.
- « **Site MesBonsPros** » : désigne le site internet, édité et exploité par MesBonsPros, accessible à l'adresse <https://mesbonspros.fr>. Le Site MesBonsPros regroupe l'ensemble des pages web, services et fonctionnalités proposés aux Clients.
- « **Territoire** » : désigne la zone ou le(s) secteur(s) géographique(s) sur le(s)quel(s) le Professionnel fournit les Prestations auprès des Clients situés en France Métropolitaine et dont le lieu des Prestations est accessible par voie carrossable (hors îles reliées par un pont carrossable).

## ARTICLE 2. OBJET

Les CGV ont pour objet de définir les conditions et modalités relatives aux Prestations et notamment les droits et obligations respectifs des Parties dans le cadre de l'exécution du Contrat.

## ARTICLE 3. PROCESSUS DE COMMANDE

### 3.1. Réalisation d'une Commande

Les Commandes sont directement réalisées (i) sur le Site MesBonsPros ou (ii) auprès d'un conseiller MesBonsPros par téléphone selon les étapes décrites ci-dessous :

- Sélection de la Prestation (diagnostic)

Afin de procéder à une Commande, le Client est invité à fournir les informations suivantes :

- le type de problème auquel il est confronté au regard des propositions du Site MesBonsPros ou du conseiller MesBonsPros ;
- la localisation de son domicile.

Une fois ces informations fournies, le Client pourra prendre connaissance des détails de la Prestation correspondant au diagnostic réalisé et proposée par le Site MesBonsPros ou le conseiller MesBonsPros.

Des frais additionnels pourront être ajoutés si le Client souhaite que l'intervention soit réalisée en urgence, le soir, le dimanche ou un jour férié.

Lors de la Commande, le Client a également la possibilité de fournir des informations complémentaires et/ou de fournir des photos qui seront alors transmises au Professionnel.

Si le Client est intéressé, il sera invité à renseigner ses Données Personnelles et à consulter la politique de données personnelles.

- Validation de la Commande

Suite à la sélection de la Prestation, le Client se verra proposer un récapitulatif de sa commande sur le Site MesBonsPros (si la souscription se fait directement sur le Site MesBonsPros) ou en cliquant sur le lien de redirection transmis par le conseiller MesBonsPros par e-mail.

Le Client pourra ainsi vérifier le contenu de sa Commande (notamment le type de Prestation commandée, l'adresse d'intervention et le cas échéant, l'adresse de facturation et le prix) et modifier les éventuelles erreurs avant de la valider. MesBonsPros se réserve le droit de demander au Client de confirmer, par tout moyen approprié, son identité, son éligibilité et les informations communiquées.

Avant de valider la Commande, une pré-autorisation bancaire sera demandée au Client permettant le paiement de la Prestation, une fois celle-ci achevée. Le Client devra ensuite accepter les CGV et les CP et, en cas d'intervention souhaitée avant la fin du délai de rétractation légal de 14 jours, renoncer expressément à son droit de rétractation, pour finaliser le processus de commande.

### **3.2 Code promotionnel**

Si le Client bénéficie d'un code promotionnel, il a la possibilité de l'indiquer au conseiller MesBonsPros par téléphone ou dans la rubrique : « J'ai un code promo » sur le Site MesBonsPros, avant de valider sa Commande. Il ne sera plus possible d'indiquer un code promotionnel une fois la Commande confirmée.

Il est à noter que l'utilisation du code promotionnel peut être soumise à des conditions supplémentaires.

Par ailleurs, le code promotionnel ne peut être utilisé en combinaison avec de quelconques autres offres promotionnelles.

L'application de la promotion ne pourra en tout état de cause s'appliquer et venir en diminution d'éventuels frais forfaitaires d'annulation dus en application de l'article 4.5 ci-après.

### **3.3. Accusé de réception**

Une fois que toutes les étapes décrites ci-dessus sont complétées, un accusé de réception de la Commande et le Devis sont automatiquement adressés au Client par e-mail, à condition que l'adresse électronique communiquée par le biais du formulaire d'inscription soit correcte.

L'accusé de réception de la Commande ne vaut pas confirmation de la Commande par MesBonsPros.

Le Client pourra suivre l'état de sa Commande à tout moment en se connectant à son espace « Suivi de Commande », en renseignant son numéro de dossier (disponible sur le Devis) et son nom de famille.

## **ARTICLE 4. CARACTÉRISTIQUES DE LA PRESTATION**

### **4.1. Modalités générales**

MesBonsPros s'engage à transmettre au Client les caractéristiques essentielles de la Prestation et les informations obligatoires en vertu du droit applicable.

Le Client s'engage à lire attentivement ces informations avant de valider sa Commande.

Toutes les Prestations proposées par MesBonsPros sont conformes à la législation européenne en vigueur et aux normes applicables en France.

Les Prestations ont lieu du lundi au dimanche de 8h à 22h, uniquement sur le Territoire. Les Prestations sont réalisées uniquement dans des logements à des fins d'habitation. Aucune intervention ne pourra avoir lieu auprès de multipropriétés en temps partagé, de mobiles homes, de péniches, de chambres d'hôte, de gîtes ainsi que dans des locaux ou parties de l'habitation à usage professionnel ou commercial.

### **4.2. Condition suspensive**

Une fois la Commande reçue, MesBonsPros mettra tout en œuvre pour trouver le Professionnel le plus proche et ayant les compétences adaptées pour réaliser la Prestation.

Le Contrat est définitivement conclu entre les Parties sous condition suspensive que MesBonsPros (i) ait trouvé un Professionnel susceptible de répondre aux besoins exprimés par le Client et (ii) ait envoyé un SMS au Client lui confirmant sa Commande. A défaut de

remplir ces deux conditions, le Contrat conclu entre les Parties sera considéré comme caduc conformément à l'article 1304-6 du Code civil.

La seule acceptation par le Client des présentes CGV par l'intermédiaire d'une case à cocher ou l'accusé de réception de la Commande par MesBonsPros ne sauraient valoir conclusion définitive du Contrat entre MesBonsPros et le Client.

#### **4.3. Confirmation de la commande**

**Il est rappelé que le Contrat est définitivement conclu entre les Parties après envoi au Client par MesBonsPros d'un SMS lui confirmant sa Commande.**

Dans l'éventualité où MesBonsPros ne pourrait pas répondre à la Commande, un e-mail d'annulation sera envoyé au Client.

Une fois le SMS de confirmation reçu, les coordonnées du Professionnel seront disponibles dans l'espace de suivi de commande du Client.

Le Professionnel prendra contact avec le Client afin notamment de programmer la date et l'heure de la Prestation.

#### **4.4. Modification du créneau d'intervention**

Le Client peut à tout moment et jusqu'à **deux (2)** heures avant l'intervention modifier la date et l'heure de la Prestation en contactant :

- soit directement le Professionnel ;
- soit le Service Client de MesBonsPros au numéro suivant 01 70 82 17 82 (numéro non surtaxé - prix d'un appel local).

Des frais additionnels pourront être ajoutés si le Client souhaite que l'intervention soit réalisée en urgence, le soir, le dimanche ou un jour férié.

#### **4.5. Révocation ou modification du Devis**

##### *4.5.1 Révocation du Devis*

La révocation du Devis sera possible pour le Client :

- à tout moment et jusqu'à **deux (2)** heures avant l'intervention, sans frais ;
- dans les **deux (2)** heures avant l'intervention ou lors de l'intervention (avant que la Prestation n'ait débuté), sous réserve du règlement de frais forfaitaires de 119 euros TTC (pour les Prestations relatives à l'assainissement extérieur) ou de 50 euros TTC (pour toutes les autres Prestations) ;

en contactant le Service Client de MesBonsPros au 01 70 82 17 82 (numéro non surtaxé - prix d'un appel local) ou en prévenant directement le Professionnel.

La révocation du Devis sera également possible pour MesBonsPros en cas de déplacement inutile du Professionnel notamment :

- en cas d'absence du Client de son domicile ;
- en cas d'absence d'intervention à réaliser ;
- en cas d'impossibilité d'exécuter la Prestation pour des raisons de sécurité ;
- en cas d'impossibilité d'accéder au logement
- en cas d'insalubrité de tout ou partie du logement.

Le Client devra alors s'acquitter du règlement de frais forfaitaires de 119 euros TTC (pour les Prestations relatives à l'assainissement extérieur) ou de 50 euros TTC (pour toutes les autres Prestations).

#### *4.5.2 Modification du Devis*

Dans l'hypothèse où, une fois sur place, le Professionnel constate que la Prestation à réaliser diffère du diagnostic réalisé selon les déclarations du Client sur le Site MesBonsPros ou par téléphone, les Parties pourront, d'un commun accord (i) révoquer le Devis dans les conditions définies à l'article 4.5.1 des CGV ou (ii) modifier le Devis en un Devis Rectificatif afin de refléter la réalité des travaux à effectuer au domicile du Client.

En cas de modification du Devis, le Client recevra un e-mail pour se connecter sur son espace de Suivi de commande afin de valider le Devis Rectificatif et les nouvelles Conditions Particulières afférentes.

#### **4.6 Exécution de la Commande**

Le Professionnel se rendra au domicile du Client à la date et à l'heure convenues avec le Client lors de leur échange téléphonique.

Le Professionnel exécutera la Prestation conformément aux indications mentionnées au Devis ou, le cas échéant, au Devis Rectificatif.

A l'issue de la Prestation, le Client attestera de la bonne réalisation de ladite Prestation en apposant une signature électronique via l'application mobile du Professionnel.

### **ARTICLE 5. OBLIGATIONS DES PARTIES**

#### **5.1. Obligations du Client**

Afin de permettre à MesBonsPros d'exécuter ses Prestations dans les meilleures conditions, le Client s'engage à :

- Fournir des informations complètes, exactes et à jour ;

- Payer le prix correspondant au Devis, ou le cas échéant, au Devis Rectificatif, une fois l'intervention réalisée ;
- Respecter l'ensemble des lois et règlements en vigueur ;
- Avertir MesBonsPros de tout renseignement dont il pourrait avoir connaissance et qui pourrait avoir un effet sur l'exécution du Contrat.

## **5.2. Obligations de MesBonsPros**

MesBonsPros s'engage, dans le cadre défini par les CGV, à réaliser la Prestation commandée par le Client, sous réserve de la disponibilité du Prestataire compétent.

## **5.3. Prix**

Pour toute Prestation, le Client trouvera sur le Site MesBonsPros des prix affichés en euros toutes taxes comprises. A titre exceptionnel, les prix indiqués sur le Site MesBonsPros peuvent changer, notamment en cas d'offres ou de ventes spéciales.

Le prix inclut :

- Le déplacement du Professionnel ;
- La durée forfaitaire pour la réalisation de la Prestation ;
- Les éventuelles pièces nécessaires à la réalisation de la Prestation ;
- Les éventuels surcoûts pour les Prestations commandées en soirée, le week-end ou les jours fériés ;
- Le taux de TVA applicable.

Les prix incluent en particulier la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux en vigueur à la date de Commande. Le taux de TVA applicable est exprimé en pourcentage de la valeur de la Prestation.

Par défaut, le taux de TVA applicable à la Commande est le taux de TVA réduit à 10% relatif aux travaux portant sur des habitations de plus de deux (2) ans. Le Client a la possibilité de modifier ce taux, lors du processus de Commande, s'il ne remplit pas les conditions du taux réduit.

Toute modification du taux applicable peut impacter le prix des Prestations à compter de la date d'entrée en vigueur du nouveau taux.

**En cas de Commande supérieure à trois cents (300) euros, le Client devra obligatoirement renvoyer le CERFA n°1301-SD (téléchargeable lors du processus de Commande) à MesBonsPros, au plus tard à la fin de la réalisation de la Prestation. A défaut, MesBonsPros se verra contrainte de lui appliquer le taux de TVA normal à 20% au lieu du taux de TVA réduit à 10%, ce qui impactera le prix de la facture finale.**

## **5.4 Facturation**

Pendant le processus de Commande, le Client devra saisir les informations nécessaires à la facturation en particulier si l'adresse de facturation est différente de l'adresse d'intervention.

Ni la Commande que le Client établit en ligne ou par téléphone, ni l'accusé de réception de la Commande que MesBonsPros envoie au Client par e-mail ne constituent une facture. Le Client recevra l'original de la facture (en version PDF) par e-mail à la fin de l'intervention. La facture sera disponible pendant minimum 30 jours après l'intervention dans l'espace de suivi de commande du Client.

Le prix à payer par le Client, à l'issue de la Prestation, est indiqué sur la facture.

## **ARTICLE 6. PAIEMENT**

### **Article 6.1. Moyens de paiement**

Lors de la validation de la Commande, le Client est invité à renseigner ses données bancaires, dans le cadre de la pré-autorisation bancaire, pour le paiement de la prestation, une fois celle-ci achevée. Le paiement sera réalisé par carte bancaire, à l'issue de la Prestation, selon les données renseignées par le Client lors du passage de sa Commande. Le Client garantit à MesBonsPros qu'il détient toutes les autorisations requises pour utiliser ce moyen de paiement.

Le Client aura la possibilité à l'issue de la Prestation, d'opter pour le paiement en plusieurs fois, sous réserve d'éligibilité, contrôlée par le prestataire de paiement de MesBonsPros. Pour en bénéficier, le Client devra se rendre, à l'issue de la Prestation, dans son espace de suivi de commande et sera redirigé vers le site du prestataire de paiement pour renseigner ses coordonnées bancaires. En cas d'inéligibilité, le paiement aura lieu comptant dans les sept jours suivants la Prestation.

MesBonsPros prendra toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données transmises en ligne dans le cadre du paiement sur le Site MesBonsPros.

Le compte bancaire du Client sera débité dans les plus brefs délais à l'issue de la Prestation.

### **6.2. Retard ou refus de paiement**

Si la banque refuse de débiter la carte bancaire renseignée par le Client, ce dernier devra contacter le Service Client de MesBonsPros afin de payer la Commande par tout autre moyen de paiement valable.

### **6.3 Pénalités de retard**

En cas de retard de paiement (soit un paiement qui interviendrait après le jour de l'intervention), le Client sera redevable de pénalités de retard égales à 10% (dix pourcent) du montant TTC facturé et ce par jour de retard.



Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire. Elles courent dès le jour suivant la date de règlement portée sur la facture. Elles ne sont pas soumises à TVA.

Calcul des Intérêts de retard = Montant TTC de la facture x taux d'intérêt de retard x (Nombre de jours de retard de paiement / 365 jours)

## ARTICLE 7. DROIT DE RÉTRACTATION

### 7.1 Faculté de rétractation

Conformément à l'article L121-20-12 du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la confirmation par SMS de votre Commande.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration écrite dénuée d'ambiguïté (lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous mais ce n'est pas obligatoire.

#### MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

*Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.*

*« A l'attention de MesBonsPros par HomeServe, adresse postale : 9 rue Anna Marly 69007 LYON,  
adresse électronique : client@homeserve.fr*

*Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :*

*Commandé le (\*)/reçu le (\*) :*

*Nom du (des) consommateur(s) :*

*Adresse du (des) consommateur(s) :*

*Signature du (des) consommateur(s)  
(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :*

*Date :*

*(\*) Rayez la mention inutile. »*

### 7.2 Exclusion du droit de rétractation

En effet, conformément aux dispositions des articles L221-28 1° et 8° du Code de la consommation, le droit de rétractation du Client peut être exclu :

- (i) en cas d'urgence au domicile du Client ;
- (ii) ou bien si le créneau choisi par le Client pour la réalisation de l'intervention a lieu avant la fin du délai légal de rétractation de 14 jours.

## ARTICLE 8. PREUVE ET ARCHIVAGE

Tout contrat conclu avec le Client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par MesBonsPros pendant une durée de **dix (10)** ans conformément à l'article L. 213-1 du Code de la consommation.

MesBonsPros accepte d'archiver ces informations afin d'assurer un suivi des transactions et de produire une copie du contrat à la demande du Client.

En cas de litige, MesBonsPros aura la possibilité de prouver que son système de suivi électronique est fiable et qu'il garantit l'intégrité de la transaction.

## ARTICLE 9. RESPONSABILITÉ

La responsabilité de MesBonsPros ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations contractuelles qui seraient dues à une faute ou un manquement imputable au Client, notamment lors de la saisie de sa Commande.

## ARTICLE 10. FORCE MAJEURE

La responsabilité de MesBonsPros ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGV découle d'un cas de force majeure telle que définie par le Code civil et par la jurisprudence française.

A ce titre, la responsabilité de MesBonsPros ne pourra pas être engagée notamment en cas d'attaque de pirates informatiques, d'indisponibilité de matériels, fournitures, pièces détachées, équipements personnels ou autres, d'interruption de réseaux de communications électroniques, ainsi qu'en cas de survenance de toute circonstance ou événement extérieur à la volonté du MesBonsPros intervenant postérieurement à la conclusion des CGV et en empêchant l'exécution dans des conditions normales. Il est précisé que, dans une telle situation, le Client ne peut réclamer le versement d'aucune indemnité et ne peut intenter aucun recours à l'encontre de MesBonsPros.

En cas de survenance d'un des événements susvisés, MesBonsPros s'efforcera d'informer le Client dès que possible et de remédier à la situation dans les meilleurs délais.

## ARTICLE 11. DONNÉES PERSONNELLES

Les informations relatives aux traitements de Données Personnelles des Clients, effectués par MesBonsPros dans le cadre de l'exécution des CGV, sont disponibles dans la politique de données personnelles.

## ARTICLE 12. SERVICE APRÈS-VENTE

MesBonsPros met à la disposition du Client un Service Client accessible :

- par téléphone, au +331 70 82 17 82 (numéro non surtaxé - prix d'un appel local) ;
- par e-mail, à l'adresse [client@homeserve.fr](mailto:client@homeserve.fr).

## ARTICLE 13. VALIDITE ET MODIFICATION DES CGV

Les CGV s'appliquent à toutes les Commandes effectuées en ligne ou par téléphone auprès de MesBonsPros.

Les CGV sont téléchargeables lors du processus de Commande du Client et sont également référencées en bas de chaque page du Site MesBonsPros au moyen d'un lien.

Le Client est invité à les lire attentivement, les télécharger, les imprimer et à en conserver une copie, à chaque nouvelle Commande. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la Commande.

A ce titre, le Client reconnaît avoir lu attentivement, compris et accepté les présentes CGV sans limitation ni condition, avant de passer toute Commande auprès de MesBonsPros.

Les CGV sont datées de manière précise et pourront être modifiées et mises à jour par MesBonsPros à tout moment. Les modifications apportées aux CGV ne s'appliqueront pas aux Prestations déjà commandées.

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs clauses des présentes CGV ne saurait affecter la validité des CGV dans leur ensemble.

Toutes conditions non expressément traitées dans les présentes CGV seront régies conformément à l'usage du secteur du commerce aux particuliers, pour les sociétés dont le siège social se situe en France.

## ARTICLE 14. COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE

Les CGV ainsi que les relations entre le Client et MesBonsPros sont régies par le droit français.

## ARTICLE 15. RECLAMATIONS

Que faire en cas de réclamation?

1/ Le plus simple : contactez-nous au 01 70 82 17 82 pour trouver la solution qui vous convient.

2/ Vous pouvez aussi adresser votre réclamation:

- ou bien par e-mail : [client@homeserve.fr](mailto:client@homeserve.fr)
- par courrier postal: MesBonsPros par HomeServe - 9 rue Anna Marly - 69007 Lyon.

Nous mettrons tout en œuvre pour traiter les réclamations dans un délai de 10 jours environ, et trouver avec vous une solution amiable.

3/ Si vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante à votre réclamation, vous pourrez contacter le médiateur de la consommation dont relève HOMESERVE, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation peut s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO: [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;
- soit par courrier adressé à AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 PARIS.

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

Retrouvez l'ensemble de ces informations sur notre site Internet [www.depannage.homeserve.fr](http://www.depannage.homeserve.fr)/ Rubrique Aide.

\*  
\* \*