

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

[HOMESERVE DEPANNAGE]

Date : 17 février 2020

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent à toute commande de Prestation effectuée par une personne physique (ci-après le « Client ») sur le site internet <https://depannage.homeserve.fr> (ci-après le « Site ») auprès de la société HomeServe On Demand immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le numéro 838 756 237, ayant son siège social au 9 rue Anna Marly – 69007 Lyon, France Tél : 01 70 82 17 82 email : client@homeserve-depannage.fr (ci-après « HomeServe »).

ARTICLE 1. DEFINITION

Les termes employés ci-après ont, dans les présentes CGV, la signification suivante :

- « **Client** » : désigne toute personne physique faisant appel à HomeServe aux fins de bénéficier des Services. Le Client a la qualité de consommateur telle que définie par le droit et la jurisprudence française.
- « **Commande** » : désigne la réservation d'une Prestation par le Client sur le Site.
- « **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** » : désigne les présentes conditions contractuelles mises à disposition sur les pages du Site, afin d'encadrer les relations entre les Parties.
- « **Devis Provisoire** » : désigne le coût détaillé de la Prestation ayant fait l'objet d'une Commande par le Client. Le Devis Provisoire est émis à la suite de l'auto-diagnostic effectué par le Client sur le Site. Le Devis Provisoire est susceptible d'être infirmé par le Professionnel au moment de l'intervention, en cas de disparités entre l'auto-diagnostic effectué par le Client et la réalité des travaux à réaliser.
- « **Données Personnelles** » : désigne les données à caractère personnel au sens de la réglementation sur les données personnelles et plus généralement toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.
- « **Partie(s)** » : désigne le Client et/ou HomeServe.
- « **Professionnel** » : désigne le professionnel indépendant appartenant au réseau de professionnels d'HomeServe, chargé de réaliser la Prestation commandée sur le Site.

- « **Prestation** » : désigne les travaux de réparation, de rénovation ou de modification sur les installations de plomberie, d'électricité ou de gaz ainsi que les travaux de serrurerie réalisés par le Professionnel. Les Prestations ont lieu du lundi au dimanche de 8h à 22h, uniquement sur le Territoire. Concernant les travaux de serrurerie, les Prestations peuvent avoir lieu 24h/24 et 365 jours par an, dimanches et jours fériés compris. 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.
- « **Site** » : désigne le site internet accessible à l'adresse <https://depannage.homeserve.fr>. Le Site regroupe l'ensemble des pages web, services et fonctionnalités proposés aux Clients.
- « **Services** » : désigne la prestation de services fournie par HomeServe aux Clients, incluant la Prestation réalisée par le Professionnel.
- « **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 présentes CGV ont pour objet de fixer les dispositions contractuelles relatives aux droits et obligations respectifs de HomeServe et du Client dans le cadre de l'exécution des Services.

ARTICLE 3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

Le Client lit attentivement les présentes et les accepte, avant de procéder au paiement d'une Commande passée sur le Site.

Les présentes CGV sont référencées en bas de chaque page du Site au moyen d'un lien et doivent être consultées avant de passer la Commande.

Le Client est invité à lire attentivement, télécharger, imprimer les CGV et à en conserver une copie.

HomeServe conseille au Client de lire les CGV à chaque nouvelle Commande, la dernière version s'appliquant à toute nouvelle Commande.

En cliquant sur le premier bouton pour passer la Commande puis sur le second pour confirmer ladite Commande, le Client reconnaît avoir lu, compris et accepté les Conditions Générales sans limitation ni condition.

Le Client est informé que l'exécution des Prestations ne s'effectue que sur le Territoire.

ARTICLE 4. CONDITION SUSPENSIVE

HomeServe fera ses meilleurs efforts pour trouver un Professionnel susceptible de répondre aux besoins exprimés par le Client et disponible au créneau horaire indiqué lors du processus de Commande.

Les présentes CGV seront conclues définitivement entre les Parties lorsque HomeServe enverra au Client un courrier électronique confirmant sa Commande. La seule acceptation par le Client des présentes CGV par l'intermédiaire d'une case à cocher ne saurait valoir conclusion définitive du contrat entre HomeServe et le Client.

Dans le cas où aucun Professionnel ne pourrait intervenir dans les conditions souhaitées par le Client, ce dernier en sera informé dans les meilleurs délais par courrier électronique.

ARTICLE 5. COMMANDE DE SERVICES SUR LE SITE

Pour pouvoir commander un Service, le Client doit être âgé d'au moins 18 ans et disposer de la capacité légale ou, s'il est mineur, être en mesure de justifier de l'accord de ses représentants légaux.

Le Client sera invité à fournir des informations permettant de l'identifier en complétant le formulaire disponible sur le Site. Le signe (*) indique les champs obligatoires qui doivent être remplis pour que la Commande du Client soit traitée par HomeServe.

Le Client peut vérifier à tout moment sur le Site le statut de sa Commande grâce au bouton « Suivre votre commande ».

Les informations que le Client fournit à HomeServe lors d'une Commande doivent être complètes, exactes et à jour.

HomeServe se réserve le droit de demander au Client de confirmer, par tout moyen approprié, son identité, son éligibilité et les informations communiquées.

ARTICLE 6. COMMANDES

Article 6.1. Caractéristiques du Service

HomeServe s'engage à présenter les caractéristiques essentielles des Services (sur le Site) et les informations obligatoires que le Client doit recevoir en vertu du droit applicable.

Le Client s'engage à lire attentivement ces informations avant de passer une Commande sur le Site.

Tous les Services proposés par HomeServe sont conformes à la législation européenne en vigueur et aux normes applicables en France.

Article 6.2. Procédure de Commande

Les Commandes sont directement passées sur le Site. Pour effectuer une Commande, le Client doit suivre les étapes décrites ci-dessous (veuillez noter cependant qu'en fonction de la page de démarrage du Client, les étapes peuvent légèrement différer).

6.2.1. Sélection de la Prestation (auto-diagnostic)

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

- la nature de la Prestation ;
- la localisation du Client ;
- le type de problème auquel le Client est confronté dans la limite des propositions prévues sur le Site.

Une fois ces informations renseignées, le Client peut prendre connaissance des détails de la Prestation correspondant à son auto-diagnostic et du Devis provisoire.

En cliquant sur « continuer », le Client est invité à choisir une date et un créneau horaire préférentiels pour l'exécution de la Prestation.

Le Client a également la possibilité de fournir des informations complémentaires et/ou de télécharger des photos qui seront automatiquement transmises au Professionnel.

6.2.2. Commande

Le Client est invité à renseigner ses Données Personnelles et à les valider afin de poursuivre sa Commande.

Le Client est invité à vérifier le contenu de sa Commande (y compris le type de Prestation commandée, la date et le créneau horaire souhaités, l'adresse d'intervention et le cas échéant, l'adresse de facturation et le prix) avant de valider son contenu.

Afin de valider sa Commande et après avoir accepté les présentes CGV, le Client aura la possibilité de soit renseigner ses coordonnées bancaires, soit choisir de les renseigner après l'intervention puis cliquer sur le bouton « Terminer ma Commande ».

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 et son nom de famille.

6.2.3. Accusé de réception

Une fois que toutes les étapes décrites ci-dessus sont complétées, une page apparaît sur le Site afin d'accuser réception de la Commande du Client.

Une copie de l'accusé de réception de la Commande et du Devis Provisoire est automatiquement adressée au Client par courrier électronique, à condition que l'adresse électronique communiquée par le biais du formulaire d'inscription soit correcte. HomeServe n'envoie aucune confirmation de commande par courrier postal ou par télécopie.

6.2.4 Contact par le Professionnel

A la suite de la réception de la Commande, HomeServe mettra tout en œuvre pour trouver le Professionnel le plus proche et ayant les compétences adaptées pour réaliser la Prestation.

Il est rappelé que les présentes CGV seront conclues définitivement après envoi au Client par HomeServe d'un courrier électronique lui confirmant sa Commande.

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

Dans le cas où un Professionnel est disponible, le Client recevra un SMS au numéro de téléphone portable si celui-ci a été renseigné lors de la Commande lui indiquant les coordonnées du Professionnel. Dans tous les cas, les coordonnées du Professionnel seront disponibles dans l'espace suivi de commande.

Le Professionnel prend contact avec le Client afin notamment de confirmer la date et l'heure choisies et d'affiner la demande du Client si nécessaire.

6.2.5. Facturation

Pendant la procédure 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.

Le Client ne sera débité de la somme correspondant à l'exécution de la Prestation qu'une fois que celle-ci aura été entièrement réalisée.

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

Article 6.3 Modification de la Commande

6.3.1. Modification de la Commande avant l'intervention du Professionnel

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

- soit directement le Professionnel ;
- soit le service-client de HomeServe au numéro suivant 0170821782

Dans le cas où le Client souhaiterait modifier la nature de la Prestation, il devra annuler la Commande dans les conditions décrites aux articles 5.2.6 des présentes CGV avant de procéder à une nouvelle Commande.

6.3.2. Modification de la Commande lors de l'intervention du Professionnel

Dans l'hypothèse où, une fois sur place, le Professionnel constate que la Prestation à réaliser diffère de l'auto-diagnostic réalisé par le Client sur le Site, la Commande sera annulée et un nouveau Devis reflétant la réalité des travaux à effectuer sera proposé au Client qui recevra un e-mail à cet effet

- Le Client, s'il l'accepte, devra se connecter sur son espace Suivi de commande afin de valider le nouveau Devis. Concernant les travaux de serrurerie, si le Client accepte le devis, ce dernier entrera directement en relation contractuelle avec le Professionnel. La responsabilité de HomeServe ne pourra pas être recherchée.
- En cas de refus du nouveau Devis par le Client, ce refus donnera lieu à la facturation de frais forfaitaires.

Article 6.4 Annulation de la Commande

Le Client peut à tout moment et jusqu'à deux (2) heures avant l'intervention annuler sa Commande, sans frais :

- en contactant le service-client de HomeServe au 0170821782 (numéro non surtaxé - coût d'une communication locale depuis un téléphone fixe en France métropolitaine du lundi au vendredi de 9h30 à 17h30) ;
- en contactant directement le Professionnel ;
- en cliquant sur « Annuler ma commande » via l'espace « suivi de Commande » du Site.

L'annulation de la Commande pourra donner lieu au paiement de frais forfaitaires de 50 euros (TTC) (pour les Prestations de plomberie, électricité, chauffage, gaz, climatisation et serrurerie) ou de 119 euros (TTC) (pour les Prestations relatives à l'assainissement extérieur) dans les cas suivants :

- L'annulation ou la modification de la Commande par le Client a lieu moins de deux (2) heures avant l'horaire convenu avec le Professionnel au moment de la confirmation de la Commande ;
- En cas de déplacement inutile du Professionnel. Sont notamment envisagés les cas où le Client est absent de son domicile ou lorsqu'aucune intervention n'est finalement à réaliser ;
- L'exécution de la Prestation ne peut être réalisée pour des raisons de sécurité ou dans le cas où l'accès au logement est impossible.
- Lorsque le Client refuse le nouveau Devis proposé par le Professionnel sur place;

Article 6.5 Exécution de la Commande

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

Le Professionnel exécute la Prestation conformément aux indications mentionnées au Devis.

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

Article 6.6. Date de la Commande

La date de la Commande est la date à laquelle HomeServe accepte la Commande du Client par courriel.

Article 6.7. Prix

Pour toute Prestation, le Client trouvera sur le Site des prix affichés en euros toutes taxes comprises.
Le prix inclut:

- Le déplacement du Professionnel ;
- La durée forfaitaire maximale 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 réduit à 10% (sauf mention contraire) relatif aux travaux portant sur des habitations de plus de deux (2) ans.

Il est rappelé ici que le Devis Provisoire est établi sur les critères renseignés par le Client lors de la Commande dont le processus est décrit à l'article 5.2.1 des présentes. Une fois arrivé sur les lieux, le Professionnel pourra, si nécessaire, établir un nouveau devis reflétant la réalité de la Prestation à exécuter.

Les prix incluent en particulier la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux en vigueur à la date de Commande. Toute modification du taux applicable peut impacter le prix des Services à compter de la date d'entrée en vigueur du nouveau taux.

Le taux de TVA applicable est exprimé en pourcentage de la valeur du Service.

Les prix indiqués sur le Site peuvent changer, notamment en cas d'offres ou de ventes spéciales.

Les prix indiqués sont valables, sauf erreur grossière. Le prix applicable est celui indiqué sur le Site à la date à laquelle la Commande est passée par le Client.

Néanmoins, dans l'hypothèse où le prix du Service ne serait pas déterminé au préalable, ou lorsqu'un prix exact ne peut pas être indiqué, HomeServe fournira au Client une méthode de calcul du prix ou un devis suffisamment détaillé.

Article 6.8. Code promotion

Si le Client bénéficie d'un code remise ou promotion, il a la possibilité de l'indiquer dans la rubrique adéquate lors de la procédure de Commande. Il ne sera pas possible d'indiquer un code promotionnel ou de bénéficier d'une offre de remise une fois que la Commande confirmée.

L'utilisation du Code remise ou promotion peut être soumis à des conditions supplémentaires.

Le Code remise ou promotion ne peut être utilisé en combinaison avec de quelconques autres offres promotionnelles.

L'application de la remise ne pourra en tout état de cause s'appliquer et venir en diminution d'éventuels frais forfaitaires d'annulation dûs en application de l'article 6.4 ci-avant.

ARTICLE 7. PAIEMENT

Article 7.1. Moyens de paiement

Le Client peut payer les Services en ligne par carte bancaire. Le Client garantit à HomeServe qu'il détient toutes les autorisations requises pour utiliser ce moyen de paiement.

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

Il est à ce titre précisé que toutes les informations relatives au paiement fournies sur le Site sont directement collectées par le prestataire de paiement d'HomeServe et ne sont pas traitées sur le Site.

Article 7.2. Date de paiement

Le compte bancaire du Client sera débité à la fin de la réalisation de la Prestation et le cas échéant en cas d'annulation de Commande dans les conditions prévues à l'article 6.2.6.

Article 7.3. Retard ou refus de paiement

Si la banque refuse de débiter la carte bancaire, le Client devra contacter le service client de HomeServe afin de payer la Commande par tout autre moyen de paiement valable.

Article 7.4 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 8. EXCLUSION DU DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L.121-21-8 1 et 8, du Code de la consommation, le droit de rétractation est exclu dans les contrats :

- **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 ;**

- **De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui**, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

Il est néanmoins rappelé au Client qu'il peut annuler la Commande sans frais lorsque celle-ci intervient dans les deux (2) heures avant son exécution conformément aux dispositions de l'article 6.2.6 des présentes.

ARTICLE 9. OBLIGATIONS DES PARTIES

Article 9.1. Obligations du Client

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

- Payer le prix correspondant aux Services ;
- Respecter l'ensemble des lois et règlements en vigueur ;
- Avertir HomeServe de tout renseignement dont il pourrait avoir connaissance et qui pourrait avoir un effet sur l'exécution des présentes CGV.

Article 9.2. Obligations de HomeServe

HomeServe s'engage, dans le cadre défini par les présentes Conditions Générales, à mettre en œuvre tous les moyens pour permettre l'exécution des Services commandés par le Client.

ARTICLE 10. PREUVE ET ARCHIVAGE

Tout contrat conclu avec le Client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par HomeServe pendant une durée de dix (10) ans conformément à l'article L. 134-2 du Code de la consommation.

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

ARTICLE 11. RESPONSABILITE

HomeServe s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à faire ses meilleurs efforts pour exécuter les Services. La responsabilité de HomeServe ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputables au Client, notamment lors de la saisie de sa Commande.

Il est par ailleurs précisé que HomeServe ne contrôle pas les sites web qui sont directement ou indirectement liés au Site. En conséquence, elle exclut toute responsabilité au titre des informations qui y sont publiées. Les liens vers des sites web de tiers ne sont fournis qu'à titre indicatif et aucune garantie n'est fournie quant à leur contenu.

Article 12. FORCE MAJEURE

La responsabilité de HomeServe 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 au Code Civil et par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les Parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

A ce titre, la responsabilité de HomeServe 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 HomeServe 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 HomeServe.

En cas de survenance d'un des événements susvisés, HomeServe s'efforcera d'informer le Client dès que possible.

ARTICLE 13. DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'exécution des CGV, HomeServe collecte des Données Personnelles concernant ses Clients. Pour plus d'informations sur le traitement des Données Personnelles effectué par HomeServe, le Client est invité à consulter la politique de confidentialité.

ARTICLE 14. SERVICE APRES-VENTE

HomeServe met à la disposition du Client un Service client accessible par téléphone au numéro suivant +33170821782 (numéro non surtaxé - coût d'une communication locale depuis un téléphone fixe en France métropolitaine du lundi au vendredi de 9h30 à 17h30)e-mail : client@homeserve-depannage.fr

Toute réclamation écrite du Client devra être transmise à l'adresse suivante : Service Clients HomeServe On Demand - 9, rue Anna Marly – 69 007 Lyon.

ARTICLE 15. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments visuels et sonores du Site, y compris la technologie sous-jacente utilisée, sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et/ou des brevets.

Ces éléments sont la propriété exclusive de HomeServe. Toute personne qui édite un site web et souhaite créer un lien hypertexte direct vers le Site doit demander l'autorisation de HomeServe par écrit.

Cette autorisation de HomeServe ne sera en aucun cas accordée de manière définitive. Ce lien devra être supprimé à la demande du HomeServe. Les liens hypertextes vers le Site qui utilisent des techniques tels que le cadrage (framing) ou l'insertion par liens hypertextes (in-line linking) sont strictement interdits.

Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle, du Site et de son contenu, par quel que procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse de HomeServe, est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants et les articles L.713-1 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

L'acceptation des présentes CGV vaut reconnaissance par le Client des droits de propriété intellectuelle de HomeServe et engagement à les respecter.

ARTICLE 16. VALIDITE DES CGV

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 Conditions Générales ne saurait affecter la validité des présentes CGV. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Clients à méconnaître les présentes CGV.

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

ARTICLE 17. MODIFICATION DES CGV

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toutes les Commandes effectuées en ligne sur le Site, tant que le Site est disponible en ligne.

Les Conditions Générales sont datées de manière précise et pourront être modifiées et mises à jour par HomeServe à tout moment. Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur au moment de la Commande.

Les modifications apportées aux Conditions Générales ne s'appliqueront pas aux Services déjà commandés.

ARTICLE 18. COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE

LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES AINSI QUE LES RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET HOMESERVE SONT RÉGIÉS PAR LE DROIT FRANÇAIS.

Toutefois, préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, le Client est invité à contacter le service clients du HomeServe, par lettre simple, à l'adresse suivante : HomeServe On Demand – Service Client – 9 rue Anna Marly - 69007 Lyon.

Si aucun accord n'est trouvé ou si le Client justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de HomeServe par une réclamation écrite, il sera alors proposé une procédure de médiation facultative, menée dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présent contrat, y compris portant sur sa validité.

Pour enclencher cette médiation, le Client peut contacter le médiateur du HomeServe : Médiateur du e-commerce de la FEVAD, dont les coordonnées sont : 60 rue la Boétie – 75008 Paris et qui peut être saisi via ce lien : www.mediateurfevad.fr

La Partie souhaitant mettre en œuvre le processus de médiation devra préalablement en informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit. La médiation ne présentant pas un caractère obligatoire, le Client ou HomeServe peut à tout moment se retirer du processus.

DANS L'HYPOTHÈSE OÙ LA MÉDIATION ÉCHOQUERAIT OU NE SERAIT PAS ENVISAGÉE, LE LITIGE AYANT PU DONNER LIEU À MÉDIATION SERA CONFIE À LA JURIDICTION COMPÉTENTE.

*
* * *