Conditions Générales Service PleniCoach Maison

Les Conditions Générales « Service PleniCoach Maison » ont pour objectif de définir les modalités dans lesquelles le Client peut bénéficier du Service PleniCoach Maison. Dans l'hypothèse où le Client est éligible au Service PleniCoach Maison (ci-après Client Bénéficiaire), le Service PleniCoach Maison fait alors partie intégrante du Contrat.

Le Service PleniCoach Maison est un service opéré par HomeServe (9 rue Anna Marly - CS 80510 - 69365 Lyon Cedex 07, RCS Lyon n° 438 424 384, capital social de 40 000 euros), ci-après dénommée « HomeServe », en qualité de prestataire de Plenitude.

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Les termes dont la première lettre est en majuscule sont définis de la manière suivante :

Assistance à Distance : désigne les prestations à distance de conseils et d'assistance à la réparation sur les Installations Eligibles d'électricité, de gaz et de plomberie réalisées par le Coach Réparation suite à un appel d'un Client Bénéficiaire en cas de Problème.

CGV : désigne les conditions générales de fourniture d'électricité et/ou de gaz du Contrat.

Client : désigne une personne physique majeure, située en France métropolitaine, à l'exclusion de la Corse, justifiant de son identité et de sa capacité à souscrire un Contrat pour sa consommation domestique, en électricité, dans la limite d'une puissance souscrite de 36 kVA, et/ou en gaz dans la limite d'une consommation de 30 000 kWh par an.

Client Bénéficiaire : désigne le Client qui s'est vu notifier par Plenitude, au moment de la souscription ou du renouvellement de son Contrat, le bénéfice du service PleniCoach Maison avec notification des présentes dans sa liasse contractuelle.
Le Client Bénéficiaire bénéficie du Service PleniCoach Maison dès lors qu'il n'est pas en impayés au titre du Contrat.

Coach Réparation : désigne les agents HomeServe en charge des prestations de conseils et d'assistance à distance, relatives à l'entretien et au dépannage des Installations Eligibles d'électricité, de gaz et de plomberie.

Conditions Générales PleniCoach Maison : désigne le présent document encadrant les relations entre le Client Bénéficiaire et Plenitude dans le cadre du Service PleniCoach Maison.

Contenus : désigne tous les contenus, quelle que soit leur forme (tutoriels, articles, vidéos, etc.), disponibles sur l'Espace Client du Client Bénéficiaire et/ou envoyés au Client Bénéficiaire dans le cadre du Service PleniCoach Maison.

Contrat : désigne le contrat conclu entre Plenitude et le Client relatif à la fourniture d'électricité et/ou de gaz permettant aux Clients Bénéficiaires de bénéficier du Service PleniCoach Maison.

Domicile : désigne le logement du Client Bénéficiaire utilisé à titre d'habitation (dont l'adresse de facturation est renseignée dans le cadre du Contrat) incluant les éventuels garages, celliers et buanderies attenants au logement. **Afin d'être éligible au Service PleniCoach Maison, le Domicile doit être situé en France métropolitaine, à l'exclusion de la Corse, et accessible par un chemin carrossable (hors îles non reliées par un pont carrossable). Ne sont également pas éligibles au Service PleniCoach Maison, les locaux sans fondations implantées au sol ainsi que les locaux ou parties du Domicile servant à générer des revenus**.

Espace Client : désigne l'espace personnel et sécurisé Plenitude auquel le Client Bénéficiaire a accès, une fois le Contrat souscrit, via internet au moyen de son identifiant et mot de passe sur le site internet accessible à l'adresse suivante : eniplenitude.fr

Installations Eligibles : désigne les installations d'électricité, de gaz et de plomberie situées dans le Domicile pouvant faire l'objet du Service PleniCoach Maison et dont la liste est décrite en annexe 1.

Problème : désigne un dysfonctionnement sur une Installation Eligible nécessitant un conseil ou une assistance à distance pour une réparation.

Service PleniCoach Maison : désigne l'ensemble des prestations de conseils et d'assistance à distance pour l'entretien et le dépannage décrites à l'article 2.1 auquel a accès le Client Bénéficiaire dans le cadre du Contrat.

Visio-assistance : désigne la mise en relation par visioconférence entre un Coach Réparation et un Client Bénéficiaire afin d'assister ce dernier dans l'évaluation de l'origine du Problème et/ou la réparation sur les Installations Eligibles.

ARTICLE 2. LE SERVICE PLENICOACH MAISON

2.1. Qu'est-ce que le Service PleniCoach Maison ?

Le Service PleniCoach Maison est un service permettant aux seuls Clients Bénéficiaires d'avoir accès à :

- des conseils génériques portant sur l'entretien et le dépannage des Installations Eligibles dans les univers d'électricité, de gaz et de plomberie ;
- des prestations à distance de conseils sur les Installations Eligibles d'électricité, de gaz et de plomberie (voir 2.2 « *Comment fonctionne le service « conseils » ?* ») ;
- l'Assistance à Distance (voir 2.2 « *Comment fonctionne l'Assistance à Distance ?* ») ;
- au réseau de professionnels HomeServe à un tarif préférentiel pour la réalisation de prestation de réparation dans le cas où les conseils à distance n'ont pas permis la résolution complète du dépannage.

2.2. Comment fonctionne le Service PleniCoach Maison ?

Comment accéder aux conseils génériques ?

Les conseils génériques sont disponibles sous forme de tutoriels, d'articles et de vidéos disponibles directement sur l'Espace Client du Client Bénéficiaire et/ou envoyés au Client Bénéficiaire.

Comment fonctionne le service « conseils » ?

Outre les conseils génériques, le Client Bénéficiaire a accès à un service de conseils, pour toute question relative à l'entretien et la maintenance des Installations Eligibles de son Domicile ainsi que des conseils pour la réduction des consommations d'eau et d'électricité par téléphone au 04 88 69 01 17 (prix d'un appel local à partir d'un numéro de téléphone français) du lundi au vendredi de 9h à 17h. A cet effet, le Client Bénéficiaire sera mis en relation avec un Coach Réparation qui délivrera des conseils personnalisés à distance.

Comment fonctionne l'Assistance à Distance ?

Quelles sont les actions préalables à l'appel ?

Avant tout appel, le Client Bénéficiaire est invité à s'assurer que le Problème porte bien sur une Installation Eligible répondant aux conditions définies à l'annexe 1.

Avant le début de ses manipulations, le Client Bénéficiaire devra impérativement procéder à la coupure totale des sources d'énergie (eau, gaz et électricité) selon la problématique concernée.

Pour les Problèmes portant sur une Installation Eligible de gaz, seules les actions de mise en sécurité des individus feront l'objet d'une assistance à distance au titre du Service PleniCoach Maison avec une évaluation préliminaire à la coupure de l'arrivée de gaz.

Comment se déroule l'appel pour une Assistance à Distance ?

En cas de Problème sur une Installation Eligible d'électricité, de gaz ou de plomberie de son Domicile (voir l'annexe 1 pour connaître les Installations Eligibles), le Client Bénéficiaire a accès au service d'assistance relatif à des Problèmes pouvant être résolus à distance avec le Coach Réparation.

Le Client Bénéficiaire peut appeler un Coach Réparation au 04 88 69 01 17 (prix d'un appel local)

du lundi au vendredi de 9h à 17h. L'assistance téléphonique du Coach Réparation permettra une évaluation du Problème, 'une aide à la mise en sécurité, ainsi que le cas échéant un accompagnement à la résolution à distance, pour un Problème d'électricité, de gaz et de plomberie sur les Installations Eligibles, par un Coach Réparation. Si cela s'avère nécessaire, une Visio-assistance sera proposée au Client Bénéficiaire par le Coach Réparation.

Le Client Bénéficiaire reconnaît que tous les Problèmes ne peuvent pas faire l'objet de l'Assistance à Distance. Dans ce cas, lors de l'assistance téléphonique et/ou la Visio-assistance, le Coach Réparation en informera le Client Bénéficiaire.

A toute fin utile, il est rappelé que, dans le cadre du Service PleniCoach Maison, ne sont fournies que des prestations de conseils et d'assistance à distance. A ce titre, le coût et la réalisation de travaux sur les Installations Eligibles restent à la charge du Client Bénéficiaire ainsi que le coût d'utilisation d'accessoires non adaptés.

Que se passe-t-il si la résolution du Problème n'est pas possible à distance ?

Si le Problème ne peut être résolu à distance, le Coach Réparation pourra proposer au Client Bénéficiaire une prestation de dépannage à son Domicile par un professionnel du réseau HomeServe à un tarif préférentiel. Cette prestation est proposée en dehors du Service PleniCoach Maison et du Contrat dans le cadre d'un contrat de prestation de services de dépannage distinct du Service PleniCoach Maison et directement conclu entre HomeServe et le Client Bénéficiaire.

Que se passe-t-il si la résolution du Problème nécessite des travaux préalables ?

A l'occasion d'une évaluation du Problème, le Coach Réparation pourra avertir le Client Bénéficiaire, de la nécessité de réaliser des travaux sur les Installations Eligibles, ce, afin de les sécuriser et/ou d'éviter un nouveau Problème. Dans ce cas, les Coachs Réparation ne pourront intervenir pour toute nouvelle demande d'assistance sur l'Installation Eligible concernée que si le Client Bénéficiaire a procédé au préalable aux travaux nécessaires.

2.3. Durée du Service PleniCoach Maison

L'accès au Service PleniCoach Maison pour les Clients Bénéficiaires dure autant de temps que la durée du Contrat.

ARTICLE 3. RESPONSABILITE

Plenitude met tout en œuvre afin que le Service PleniCoach Maison fournisse des prestations de qualité. A ce titre, l'ensemble des prestations fournies au titre du Service PleniCoach Maison est soumis à une obligation de moyens.

Le Client Bénéficiaire s'engage à respecter toutes les mesures, précautions et/ou consignes de sécurité qui lui seront fournies par le Coach Réparation dans le cadre du Service PleniCoach Maison.

Pendant l'assistance par téléphone et/ou Visio-assistance, le Coach Réparation pourra interrompre l'assistance si, pour des raisons de sécurité, il lui apparaît que le Client Bénéficiaire n'est pas en capacité et/ou dans les conditions de suivre les conseils et/ou l'accompagnement du Coach Réparation dans des conditions adéquates et notamment de sécurité.

Plenitude ne pourra pas être tenu responsable de tout dommage, matériel ou immatériel, direct ou indirect résultant des conseils et/ou de l'assistance fournis dans le cadre du Service PleniCoach Maison en relation avec les manipulations réalisées par le Client Bénéficiaire sur les Installations Eligibles lorsque :

- le Client Bénéficiaire n'a pas donné des informations exactes, complètes et actualisées et de manière générale, toutes les informations nécessaires au Coach Réparation afin de lui permettre d'apprécier le Problème et de fournir en conséquence les conseils ou l'assistance adéquate

et/ou

- le Client Bénéficiaire n'a pas suivi totalement et scrupuleusement les précautions de sécurité et les instructions fournies par le Coach Réparation

  et/ou

- le Client Bénéficiaire a réalisé les manipulations en dehors de la présence d'un Coach Réparation notamment sur la base des Contenus

  et/ou

- le Client Bénéficiaire ne parvient pas à réaliser, lors de l'assistance téléphonique et/ou de la Visio assistance, les manipulations suite aux conseils et/ou instructions qui lui sont communiquées par le Coach Réparation.

ARTICLE 4. FORCE MAJEURE

Chaque Partie ne pourra être tenue responsable et aucune indemnité ne pourra lui être demandée au titre des dommages subis du fait de l'inexécution de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution a pour cause la survenance d'un évènement imprévisible, inévitable et qui ne pouvait être raisonnablement prévu au moment de la conclusion du contrat au sens des stipulations de l'article 1218 du Code Civil.

Chaque Partie convient d'entendre par force majeure les événements habituellement reconnus comme tels par la loi et les tribunaux français ainsi que les grèves, activités terroristes, émeutes, insurrections, guerres, actions gouvernementales, épidémies, catastrophes naturelles ou défaut imputable à un prestataire tiers de télécommunication.

A ce titre, la responsabilité de Plenitude ne pourra pas être engagée notamment en cas d'interruption, de suspension, de réduction ou toutes interruptions de réseaux de communications électroniques, ainsi qu'en cas de survenance de toute circonstance ou événement extérieur à la volonté de Plenitude empêchant l'exécution du Service Plenicoach Maison dans des conditions normales.

ARTICLE 5. INFORMATIONS ET MODE DE REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

Pour toute question ou réclamation en lien avec l'Assistance à Distance (téléphone et/ou Visio-assistance) du Service PleniCoach Maison, le Client Bénéficiaire peut contacter HomeServe au 04 88 69 01 17 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 9h à 17h.

Par ailleurs, le Client Bénéficiaire peut également adresser sa réclamation par email à relation.clientele@homeserve.fr.

HomeServe mettra tout en œuvre pour traiter les réclamations dans un délai de trente (30) jours environ et s'efforcer de trouver une solution avec le Client Bénéficiaire.

Si la réponse apportée par HomeServe ne satisfait pas le Client Bénéficiaire, ou en cas d'absence de réponse, ce dernier peut saisir gratuitement l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO) selon les modalités décrites sur son site internet : www.mediationconso-ame.com ou par courrier AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 PARIS. La saisine, qui est facultative et gratuite, devra comporter tous les éléments utiles à son examen. Conformément à l'article R.612-5 du Code de la consommation, l'AME CONSO formule sur le litige dont il a été saisi une recommandation écrite et motivée dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'accusé de réception de la saisine.

ARTICLE 6. DONNÉES PERSONNELLES

Les traitements des Données du Client Bénéficiaire dans le cadre du Service PleniCoach Maison sont régis par l'article 10 « Confidentialité et protection des données personnelles » des CGV et les bases légales et finalités figurent dans la politique de confidentialité du Fournisseur sont accessible à l'adresse suivante :
https://www.eniplenitude.fr/politique-de-confidentialite

ARTICLE 8. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Service PleniCoach Maison et les Contenus sont protégés par des droits de propriété intellectuelle dont HomeServe et/ou Plenitude sont exclusivement titulaires.

L'accès et l'utilisation au Service PleniCoach Maison n'entraîne le transfert d'aucun droit de propriété intellectuelle au profit du Client Bénéficiaire qui ne bénéficie que d'une licence non exclusive, personnelle, non transférable et non révocable, strictement limitée à l'accès aux Contenus pour les visionner et pour recourir aux fonctionnalités du Service PleniCoach Maison, à des fins privées, conformément aux Conditions Générales PleniCoach Maison. Toute reproduction, représentation, modification, publication, téléchargement, adaptation de tout ou partie des Contenus, quelles que soient leurs formes (tutoriels, articles, vidéos, etc.) mis à disposition et/ou envoyé au Client Bénéficiaire dans le cadre du Service PleniCoach Maison, quel que soit le moyen ou le procédé utilisé et sur quelque support que ce soit, et de manière générale, tout usage non autorisé de l'un quelconque de ses éléments, notamment les éléments visuels et sonores y compris la technologie sous-jacente utilisée, pour un usage autre que personnel et privé dans un but non commercial, est interdite. La violation de cette clause est susceptible d'engager la responsabilité du Client Bénéficiaire.

ARTICLE 9. PREUVE

Les Parties reconnaissent que les enregistrements de conversations téléphoniques et/ou des Visio-assistance, portant sur l'exécution du Service PleniCoach Maison, réalisées par HomeServe ont valeur probante et tiennent lieu de preuve dans les relations entre les Parties notamment en cas de réclamations et/ou de litiges.

Annexe 1 relative au Service PleniCoach Maison : Installations Eligibles du Service PleniCoach Maison

Quelles sont les types d'Installations Eligibles concernées par le Service PleniCoach Maison ?

Les trois types d'installations pouvant faire l'objet des prestations du Service PleniCoach Maison sont les installations suivantes :

> Les installations électriques
> Les installations de gaz (hors chaudière et chauffe-eau)
> Les installations de plomberie (évacuation et alimentation en eau)

Ces installations doivent se trouver **à l'intérieur du Domicile du Client Bénéficiaire.**

Quels sont les cas où le Service PleniCoach Maison ne s'applique pas ?

Les Installations Eligibles devront répondre aux conditions définies à la présente annexe ainsi qu'aux Conditions Générales du Service Plenicoach Maison.

A ce titre, il est rappelé que le Service PleniCoach Maison ne pourra pas notamment être réalisé :

> sur les installations à l'extérieur du Domicile ;

> sur les installations faisant l'objet d'un usage professionnel, commercial et/ou collectif ;

> sur les installations d'un local professionnel, commercial et/ou collectif faisant l'objet d'un usage personnel, non professionnel, commercial et/ou collectif ;

> pour une demande ne relevant pas d'un cas de dépannage, c'est à dire d'un dysfonctionnement sur une installation (installation ou travaux) ;

> pour assister le Client Bénéficiaire à installer de nouvelles pièces et/ou remplacer des pièces sur les Installations Eligibles.