Conditions Générales du service PleniCoach Dépannage

Les présentes Conditions Générales du service PleniCoach Dépannage ont pour objectif de définir les modalités dans lesquelles le Client peut bénéficier du service PleniCoach Dépannage.

PleniCoach Dépannage est un Service Optionnel souscrit par le Client auprès de Plenitude.

Ce Service Optionnel est un service fourni à titre onéreux dans lequel 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** ») intervient en qualité de prestataire de Plenitude.

ARTICLE 1. DEFINITIONS

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

Année Contractuelle : désigne chaque période annuelle comprise entre deux dates anniversaire. La date anniversaire correspond à la date d'effet initiale du service PleniCoach Dépannage.

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 Souscripteur 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 Souscripteur : désigne tout Client (i) titulaire d'un Contrat et (ii) ayant souscrit le service PleniCoach Dépannage dans le cadre 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 du service PleniCoach Dépannage : désigne le présent document encadrant les relations entre le Client Souscripteur et Plenitude dans le cadre du service PleniCoach Dépannage.

Conditions Particulières : désigne le document reprenant les éléments propres au Client Souscripteur et qui matérialise la souscription du service PleniCoach Dépannage par le Client Souscripteur.

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

Contrat : désigne le contrat conclu entre Plenitude et le Client relatif à la fourniture d'électricité et/ou de gaz auquel est associé le service PleniCoach Dépannage lorsqu'il a été souscrit par le Client Souscripteur.

Date d'Activation : désigne la date de début de fourniture d'électricité et/ou de gaz au Client.

Domicile : désigne le logement du Client Souscripteur utilisé à titre d'habitation (dont l'adresse de fourniture de l'énergie est renseignée dans les Conditions Particulières) incluant les éventuels garages, celliers et buanderies attenants au logement. **Afin d'être éligible au service PleniCoach Dépannage, 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 Dépannage, les locaux du Domicile sans fondations implantées au sol ainsi que les locaux ou parties du Domicile servant à générer des revenus (ex : location, gîte, etc.)**.

Espace Client : désigne l'espace personnel et sécurisé auquel le Client Souscripteur 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 des prestations du service PleniCoach Dépannage et dont la liste est décrite en **annexe 1**.

Intervention : désigne l'intervention (une maximum par année contractuelle du service PleniCoach Dépannage) du Professionnel au Domicile visant à

résoudre le Problème sur une des Installations Eligibles d'électricité et de gaz (hors plomberie). L'Intervention comprend le premier déplacement du Professionnel, jusqu'à une heure et trente minutes (1h30) de main d'œuvre, et jusqu'à vingt euros hors taxes (20€ HT) de pièces et d'équipements nécessaires.

PleniCoach Dépannage : désigne le Service Optionnel payant, souscrit par le Client Souscripteur, régi par les Conditions Générales du service PleniCoach Dépannage et formalisé par les Conditions Particulières. En cas de contradiction entre une stipulation des Conditions Générales du service PleniCoach Dépannage et une stipulation des Conditions Particulières, la stipulation des Conditions Particulières prévaudra.

Problème : désigne un incident/ disfonctionnement sur une Installation Eligible nécessitant un conseil, une assistance à distance et/ou une Intervention pour une réparation.

Professionnel(s) : désigne le professionnel appartenant au réseau de professionnels sélectionnés par HomeServe, missionné pour intervenir sur une Installation Eligible d'électricité et de gaz au Domicile dans le cadre du service PleniCoach Dépannage.

Service Optionnel : désigne les services fournis par Homeserve en sa qualité de prestataire de Plenitude. Aucun Service Optionnel ne peut être souscrit indépendamment d'un Contrat d'énergie.

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

ARTICLE 2. PLENICOACH DEPANNAGE

2.1. Qu'est-ce que le service PleniCoach Dépannage ?

PleniCoach Dépannage est un Service Optionnel payant du Contrat permettant au Client Souscripteur 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 ?* ») ;
- une Intervention, une fois par année contractuelle du service PleniCoach Dépannage, pour les Problèmes d'électricité ou de gaz uniquement (c'est-à-dire hors plomberie) pour les Installations Eligibles du Domicile dans le cas où dans le cas où l'Assistance à Distance n'a pas permis la résolution du Problème à distance (voir 2.2 « *Que se passe-t-il si la résolution du Problème n'est pas possible à distance* du dépannage).

2.2. Comment fonctionne le service PleniCoach Dépannage

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 Souscripteur et/ou envoyés au Client Souscripteur.

Comment fonctionne le service « conseils » ?

Outre les conseils génériques, le Client Souscripteur a accès à un service de conseils, pour toute question relative à l'entretien et la maintenance des Installations Eligibles de son Domicile ainsi qu'à 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). A cet effet, le Client Souscripteur 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 Souscripteur est invité à s'assurer que le Problème porte bien sur une Installation Eligible répondant aux conditions définis à l'**annexe 1**.

Avant le début de ses manipulations, le Client Souscripteur devra impérativement procéder à la coupure totale des sources d'énergie (électricité, gaz ou eau) 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 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 Souscripteur a accès à un service

d'assistance relatif à des Problèmes pouvant être résolus à distance avec le Coach Réparation.

L'assistance téléphonique avec le Coach Réparation est disponible au 04 88 69 01 17 (prix d'un appel local à partir d'un numéro de téléphone français) 7j/7:

- de 8h à 21h : l'assistance téléphonique Vous permet la réalisation de diagnostic, l'aide à la mise en sécurité, ainsi que l'accompagnement et la résolution à distance, en cas de Problème d'électricité, de gaz et de plomberie sur vos Installations Éligibles, par un conseiller.

- de 21h à 8h : l'assistance téléphonique vous permet uniquement la réalisation de diagnostic et l'aide à la mise en sécurité. Si vous avez un Problème d'électricité, de gaz et de plomberie sur vos Installations Éligibles qui ne peut pas être résolu à distance avec un conseiller, il déclenchera le dépannage.

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

Le Client Souscripteur 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 de la Visio-assistance, le Coach Réparation en informera le Client Souscripteur et pourra lui proposer une Intervention à son Domicile par un Professionnel dans la limite d'une Intervention par Année Contractuelle.

L'Intervention, **sur une Installation Eligible d'électricité ou de gaz (hors plomberie),** comprend le premier déplacement du Professionnel jusqu'au Domicile jusqu'à une heure et trente minutes (1h30) de main d'œuvre, et jusqu'à vingt euros hors taxes (20€ HT) de pièces et d'équipements nécessaires.

Une fois l'Intervention déclenchée par le Coach Réparation à la demande du Client Souscripteur, le Professionnel appelle le Client Souscripteur pour fixer le rendez-vous.

Avant l'arrivée du Professionnel, le Client Souscripteur devra s'assurer (i) de l'accessibilité jusqu'à l'Installation Eligible concernée, en procédant à un dégagement autour de l'Installation Eligible et au retrait de tout mobilier encastré, fixé ou de tout encombrant et (ii) de garantir la sécurité du Professionnel en sécurisant le lieu de l'Intervention.

Lors de l'Intervention, le Professionnel effectue une nouvelle évaluation du Problème et met tout en œuvre, si cela est possible, pour procéder à la réparation du Problème dans la limite de la prise en charge prévue dans le service PleniCoach Dépannage.

Plenitude est tenue à la garantie légale de conformité et à la garantie relative aux défauts cachés de la chose vendue.

Sur la base de la garantie légale de conformité, le Client :
- dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du produit pour agir contre Plenitude ;

- lorsque la réparation est possible, il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation français ;

- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant cette période.

La garantie légale s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement proposée. Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens des articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil français et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil français.

Que se passe-t-il si l'Intervention nécessite un dépassement ou une prestation non incluse dans le service PleniCoach Dépannage (c'est-à-dire plus d'une heure 30 de main d'œuvre et plus de 20€ HT de pièces) ?

En début d'Intervention, le Professionnel réalisera une évaluation préliminaire du Problème.

Si le Professionnel s'aperçoit que son Intervention va dépasser le forfait inclus dans le service PleniCoach Dépannage, un devis est proposé au Client Souscripteur sauf avis contraire du Client Souscripteur auquel cas aucun dépannage n'est réalisé.

Si le Client Souscripteur signe le devis, il sera directement facturé par Professionnel du montant dudit devis qu'il aura accepté. Le Client Souscripteur est informé qu'en cas d'acceptation, il ne pourra pas être déduit du montant dudit devis, la prise en charge prévue au titre du service PleniCoach Dépannage dans la mesure où le devis est établi dans le cadre d'un contrat de prestation de services de dépannage distinct du service PleniCoach Dépannage.

Seul le premier déplacement donnant lieu à la réalisation de l'évaluation préliminaire est pris en charge dans le cadre du service PleniCoach Dépannage et fera l'objet d'un décompte d'Intervention au titre du service PleniCoach Dépannage.

En cas de prestation mal réalisée, le Client Souscripteur devra se retourner contre le Professionnel ayant réalisé les prestations dans le cadre du devis qu'il aura accepté, Plenitude excluant toute responsabilité pour toute prestation réalisée par le Professionnel en dehors du service PleniCoach Dépannage.

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

A l'occasion de l'évaluation du Problème, le Coach Réparation ou le Professionnel pourra avertir le Client Souscripteur, 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, un Coach Réparation ou un Professionnel ne pourra pas intervenir pour toute nouvelle demande d'assistance sur l'Installation Eligible concernée que si le Client Souscripteur a procédé au préalable aux travaux nécessaires.

ARTICLE 3. RESPONSABILITE

Plenitude met tout en œuvre afin que le Client Souscripteur bénéficie de prestations de qualité à travers le service PleniCoach Dépannage. A ce titre, les prestations fournies au titre du service PleniCoach Dépannage sont soumises à une obligation de moyens.

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

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 Souscripteur 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 fourni dans le cadre du service PleniCoach Dépannage en relation avec les manipulations réalisées par le Client Souscripteur sur les Installations Eligibles lorsque :

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

  et/ou

- le Client Souscripteur a réalisé les manipulations en dehors de la présence d'un Coach Réparation et/ou d'un Professionnel notamment sur la base des Contenus

  et/ou

- le Client Souscripteur 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. VIE DU SERVICE PLENICOACH DEPANNAGE

4.1. Comment le Client peut souscrire le service PleniCoach Dépannage ?

La souscription du service PleniCoach Dépannage se fait soit (i) au moment de la souscription du Contrat, soit (ii) en cours de vie du Contrat. Le Service Optionnel souscrit est matérialisé par les Conditions Particulières au Client Souscripteur.

4.2. Date d'effet et durée du service PleniCoach Dépannage

Le service PleniCoach Dépannage prend effet à compter :

- de la Date d'Activation du Contrat si la souscription du service PleniCoach Dépannage est concomitante à la conclusion du Contrat ;

- de la date de souscription du service PleniCoach Dépannage si la souscription a lieu après la conclusion du Contrat.

La fourniture des prestations du service PleniCoach Dépannage peut intervenir avant l'expiration du droit de rétractation à condition que le Client Souscripteur ait formulé une demande expresse de bénéficier de manière anticipée dans les conditions définies à l'article 4.3.

Le service PleniCoach Dépannage est souscrit pour la même durée que le Contrat soit une durée indéterminée.

4.3. Comment le Client Souscripteur peut-il exercer son droit de rétractation ?

Le Client Souscripteur ayant souscrit au service PleniCoach Dépannage dispose d'un droit de rétractation de **quatorze (14)** jours calendaires à compter de sa date de souscription, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Lorsque ce délai de **quatorze (14)** jours expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client Souscripteur est informé que pour exercer son droit de rétractation, il a la possibilité soit :

· de remplir le formulaire de rétractation joint au Conditions Générales du service PleniCoach Dépannage ;

· d'envoyer une demande au service client à travers le formulaire de rétractation disponible directement sur le site internet de Plenitude accessible à l'adresse eniplenitude.fr ;

· de rédiger une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Dans tous les cas, le Client Souscripteur adresse à Plenitude sa décision de se rétracter par courrier simple, par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante : Plenitude Service Clients TSA 80330 – 35507 VITRE Cedex, ou par voie électronique à l'adresse e-mail contact@eniplenitude.fr.

Toute demande de rétractation du Contrat entraînera l'annulation du service PleniCoach Dépannage.

Conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, le Client Souscripteur est informé qu'il pourra, s'il le souhaite, demander expressément à Plenitude de bénéficier du service PleniCoach Dépannage avant l'expiration du délai de rétractation de **quatorze (14)** jours. Cette demande expresse s'opère lorsque le Client Souscripteur [fait une telle demande dans le cadre d'une mise en service de son contrat d'énergie…]. Dans ce cas, le Client Souscripteur disposera toujours du droit de se rétracter avant l'expiration du délai de **quatorze (14)** jours. S'il exerce son droit de rétractation du service PleniCoach Dépannage dont l'exécution a débuté, à sa demande expresse, il devra payer à Plenitude, le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Dans le cas d'une souscription hors établissement, Plenitude contacte le Client Souscripteur par téléphone dans un délai de **trois (3)** jours à compter de la souscription du service PleniCoach Dépannage pour confirmer avec lui son souhait de souscrire le service PleniCoach Dépannage. Si le Client Souscripteur n'est pas joint par Plenitude, le service PleniCoach Dépannage n'est pas activé.

4.4. Suspension du service PleniCoach Dépannage

Les prestations du service PleniCoach Dépannage peuvent être suspendues par Plenitude dans les cas décrits suivants :

- après expiration d'un délai de **quinze (15)** jours suivant l'envoi de la facture due. Plenitude adresse au Client Souscripteur un courrier lui indiquant qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de **quinze (15)** jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, les prestations du service PleniCoach Dépannage peuvent être suspendues. Si ce courrier n'est pas suivi d'un paiement dans le délai mentionné ci-dessus, Plenitude adresse au Client Souscripteur une mise en demeure lui précisant qu'en l'absence de paiement dans un délai de **vingt (20)** jours, une suspension du service PleniCoach Dépannage pourra être effectuée ;

- en cas de fausse déclaration du Client Souscripteur lors de l'acceptation du Contrat ;

- ou en cas d'inexécution, ou de manquement grave à l'une des stipulations des Conditions Générales du service PleniCoach Dépannage.

4.5. Comment le service PleniCoach Dépannage peut-il être résilié ?

Résiliation par le Client Souscripteur

Le Client Souscripteur peut résilier le service Plenicoach Dépannage par lettre simple ou directement sur le site internet Plenitude et/ou via son Espace Client, à tout moment en cours d'exécution du Contrat.

La résiliation interviendra à la date souhaitée par le Client Souscripteur et, au plus tard, **trente (30)** jours après la demande faite à Plenitude. Au terme du

service PleniCoach Dépannage, le Client Souscripteur recevra une confirmation par mail ou courrier de la part de Plenitude.

Résiliation pour manquement

En cas de manquement par l'une des Parties à l'une de ses obligations essentielles au titre du service PleniCoach Dépannage, celui-ci sera résilié de plein droit :

· par Plenitude **deux (2)** mois après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse, par lettre recommandée avec avis de réception. Par exception à ce qui précède, le préavis est réduit à **trente (30)** jours en cas de non-paiement d'une facture dans les conditions fixées à l'article 4.4 ;

· par le Client Souscripteur dans les mêmes conditions que celles visées à l'article 4.5 « Résiliation par le Client Souscripteur ».

Cette résiliation interviendra aux torts de la Partie défaillante et sans préjudice de tous autres dommages-intérêts auxquels l'autre Partie pourrait prétendre.

Résiliation automatique en cas de résiliation du Contrat

En cas de résiliation du Contrat, pour quelque cause que cela soit, le service PleniCoach Dépannage sera automatiquement résilié à la date d'effet de la résiliation du Contrat.

Effets de la résiliation

La résiliation du service PleniCoach Dépannage entraîne la fin du bénéfice des prestations du service PleniCoach Dépannage et des mensualités correspondantes. Les Parties demeurent tenues d'exécuter leurs obligations jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

5. PRIX, PERIODICITE DE FACTURATION ET PAIEMENT

5.1. Prix

Le prix du service PleniCoach Dépannage figure dans les Conditions Particulières l'Offre.

5.2 Périodicité de facturation et paiement

Le prix du service PleniCoach Dépannage est facturé sur la facture du Contrat selon la périodicité (annuelle ou mensuelle) choisie par le Client Souscripteur pour le Contrat.

Les modalités de paiement du service PleniCoach Dépannage sont identiques à celles prévues par le Contrat.

A ce titre, il est rappelé que les factures sont payables au plus tard le **quinzième (15)** jour à compter de la date de leur émission. Chaque échéance est payable à la date limite de paiement figurant dans le calendrier.

En cas d'impayés, Plenitude sera en droit :

- de réclamer au Client Souscripteur des intérêts de retard dont le taux est fixé à une fois et demie le taux d'intérêt légal, calculés par jour de retard à compter de la date de l'échéance de la créance jusqu'à la date de paiement effectif. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à huit euros toutes taxes comprises (8€ TTC).

- de suspendre et/ou résilier le service PleniCoach Dépannage selon les conditions définies aux articles 4.4 et 4.5.

Le Client Souscripteur restera redevable des sommes dues jusqu'à la date de suspension du service PleniCoach Dépannage.

6. EVOLUTION DU SERVICE PLENICOACH DEPANNAGE

Plenitude se réserve le droit de faire évoluer le service PleniCoach Dépannage et les Conditions Générales du service PleniCoach Dépannage.

Tout projet de modification des Conditions Générales du service PleniCoach Dépannage sera communiqué au Client Souscripteur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique au moins un mois avant la date d'application envisagée.

Le Client Souscripteur disposera alors de la faculté de résilier le Contrat sans pénalité dans les conditions visées à l'article 4.5, dans un délai maximal de **trois (3)** mois à compter de la réception du projet d'évolution du service PleniCoach Dépannage.

7. 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 Dépannage dans des conditions normales.

8. ASSURANCES

Plenitude s'engage à souscrire et à maintenir pendant toute la durée du service PleniCoach Dépannage auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, toute assurance utile à la couverture des risques inhérents à son activité au titre du service PleniCoach Dépannage.

ARTICLE 9. INFORMATIONS ET MODE DE REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

9.1 Question et réclamation en lien avec la vie du service PleniCoach Dépannage

Pour toute question ou réclamation en lien avec la vie du service PleniCoach Dépannage, le Client Souscripteur peut contacter Plenitude au 09 78 46 17 17 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 9h à 17h.

Par ailleurs, le Client Souscripteur peut également adresser sa réclamation à Plenitude grâce au formulaire disponible sur son Espace Client, par email : contact@eniplenitude.fr ou par courrier : Plenitude Service Clients TSA 80330 – 35507 VITRE Cedex.

Plenitude mettra tout en œuvre pour traiter les réclamations et s'efforcer de trouver une solution avec le Client Souscripteur.

Si dans un délai de deux mois à compter de la première réclamation du Client Souscripteur, la réponse apportée par Plenitude ne satisfait pas le Client Souscripteur, 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.

9.2 Question et réclamation en lien avec l'Assistance à Distance et les Interventions

Pour toute question ou réclamation en lien avec l'Assistance à Distance (téléphone et/ou Visio-assistance) et les Interventions, le Client Souscripteur 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 Souscripteur 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 Souscripteur.

Si la réponse apportée par HomeServe ne satisfait pas le Client Souscripteur, 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 10. DONNEES PERSONNELLES

Les traitements des Données du Client Souscripteur dans le cadre du service PleniCoach Dépannage 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 11. PROPRIETE INTELLECTUELLE

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

L'accès et l'utilisation du service PleniCoach Dépannage n'entraîne le transfert d'aucun droit de propriété intellectuelle au profit du Client Souscripteur 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 Dépannage, à des fins privées, conformément aux Conditions Générales du service PleniCoach Dépannage. Toute reproduction, représentation, modification, publication, téléchargement, adaptation de tout ou partie des Contenus quel que soit leurs formes (tutoriels, articles, vidéos, etc.) mis à disposition et/ou envoyé au Client Souscripteur dans le cadre du service PleniCoach Dépannage, 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 Souscripteur.

ARTICLE 12. CONVENTION DE PREUVE

Les Parties reconnaissent que les enregistrements de conversations téléphoniques et/ou des Visio-assistance, dans le respect de la politique de confidentialité de Plenitude, portant sur l'exécution du service PleniCoach Dépannage, 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 Dépannage :

Installations Eligibles au service PleniCoach Dépannage

Quelles sont les types d'Installations Eligibles concernées par le service PleniCoach Dépannage ?

- **Assistance à Distance**

Les trois types d'installations pouvant faire l'objet de l'Assistance à Distance au titre du service PleniCoach Dépannage sont les installations suivantes :

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

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

- **Interventions**

Les deux types d'installations pouvant faire l'objet d'une Intervention au titre du service PleniCoach Dépannage sont les installations suivantes :

> Les installations électriques
> Les installations de gaz (hors chaudière et chauffe-eau)

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

Quels sont les cas où le service PleniCoach Dépannage ne s'applique pas ?

Les Installations Eligibles devront répondre aux conditions définies à la présente annexe ainsi qu'aux Conditions Générales du service PleniCoach Dépannage.

A ce titre, il est rappelé que les prestations du service PleniCoach Dépannage ne pourront pas notamment être réalisées :

> 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 Souscripteur à installer de nouvelles pièces et/ou remplacer des pièces sur les Installations Eligibles.