

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE DE MISE EN RELATION AVEC UN PROFESSIONNEL

VALABLES POUR LA FRANCE MÉTROPOLITAINE

Date d'entrée en vigueur : 01 Janvier 2024

OBJET DES CONDITIONS

Définir les conditions de réalisation du service de mise en relation entre un Consommateur et un Spécialiste (« Service ») concernant la fourniture, l'installation, le dépannage, la mise en service ou la configuration de Solutions qui n'entrerait pas dans le cadre de notre garantie.

1. QUI BÉNÉFICIE DE CE SERVICE ?

 Le Consommateur, (ou « Vous ») c'est-à-dire toute personne physique ayant besoin du Service pour des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle (commerciale, industrielle, artisanale, ou agricole). Pour le strict besoin des présentes, les professions libérales sont incluses dans la définition de « Consommateur ».

 Le Consommateur doit être situé en France Métropolitaine (hors DROM-COM) ou à Monaco.

2. QUI EST LE SPÉCIALISTE ?

● un professionnel indépendant (exemple : installateur) ou ● une entité du Groupe Somfy.

3. QUELLES SONT LES SOLUTIONS CONCERNÉES ?

Ensemble des solutions Somfy et notamment les moteurs et automatismes pour stores, volets roulants, volets battants, portes de garages, portails et systèmes d'alarme, automatismes et solutions domotiques.

4. DANS QUEL(S) CAS POUVEZ VOUS BÉNÉFICIER DE CE SERVICE ?



● VOUS ÊTES EN PROJET

Vous avez un projet d'installation d'une nouvelle Solution.



● VOUS AVEZ BESOIN D'UNE ASSISTANCE

Vous avez déjà une Solution et vous avez :

- Une question
- Besoin d'un dépannage à domicile

5. COMMENT SE DÉROULE LA MISE EN RELATION ?

Le Service entre en vigueur au moment où Somfy accuse réception de la demande du Consommateur et prend automatiquement fin au moment où le Consommateur a été mis en relation avec le Spécialiste.

Pour nous contacter, plusieurs choix s'offrent à vous :

● Soit par téléphone : au numéro suivant 0 820 055 055 (Service 0,15 €/min + prix appel d'un appel local depuis un fixe).

Somfy qualifiera alors avec Vous votre besoin.

● Soit sur notre site internet où vous trouverez des informations en ligne sur nos produits, des vidéos mais aussi la possibilité de contacter nos services, notamment via :



Pour toute demande de projet :

Rendez-vous sur la page [Devis avec un professionnel | Somfy](#)

Sélectionner le produit concerné par votre demande.

Renseigner les informations de votre demande dans le questionnaire qui vous est proposé

Somfy vous recontacte pour clarifier votre besoin et compléter les informations si nécessaire.

Le rendez-vous est alors planifié à votre domicile pour l'intervention du Spécialiste.



Pour tout besoin d'assistance :

Rendez-vous sur la page [Assistance à domicile | Somfy](#) ou [Votre réparation à domicile avec Somfy](#) où vous y retrouverez également les informations tarifaires de cette intervention.

Renseignez le formulaire ou sélectionnez le produit concerné par votre demande et renseignez les informations de votre demande dans le questionnaire qui vous est proposé.

Somfy pourra vous recontacter afin de contrôler les informations fournies et vous demander des compléments si nécessaire. Cette prise de contact sera réalisée dans le strict but de pouvoir répondre de façon satisfaisant à votre demande. En cas d'intervention d'un Spécialiste, Somfy sera amené à communiquer ces informations au Spécialiste.



Remplissez le formulaire



Somfy prend rapidement contact avec vous



Un rendez-vous est planifié à votre domicile



Un installateur professionnel intervient

Dans ce cadre, vous pourriez être amenés à échanger des informations avec Somfy.

somfy

Nos équipes Somfy auront besoin d'information pour répondre à votre demande : votre besoin, votre type d'habitation ou le type de solution installée (selon le cas), vos coordonnées, votre délai souhaité d'intervention, vos disponibilités (dans le cas où un rendez-vous serait nécessaire) ainsi que toute information jugée utile et nécessaire par Somfy aux fins de traiter votre demande.

Où encore en nous écrivant à : Service Consommateurs - 1 place du Crêtet BP 138 - 74307 CLUSES Cedex. Somfy vous recontactera pour qualifier avec Vous votre besoin.

Les dates d'ouverture et de fermeture du Service Consommateurs sont consultables sur [Trouvez le contact adapté à votre besoin | Somfy](#).

6. QUELS SONT VOS ENGAGEMENTS ?

En utilisant ce service de mise en relation, Vous vous engagez à l'utiliser de manière loyale, et notamment à transmettre à Somfy des informations exactes, complètes et intelligibles et à informer Somfy si Vous souhaitez interrompre la mise en relation ou que vous renoncez au projet que Vous avez communiqué.

Vous reconnaissez également que Somfy ne pourra traiter votre demande en cas d'informations incomplètes ou manquantes et pourra, le cas échéant, refuser toute mise en relation et/ou intervention en cas de demande incomplète, illisible, incohérente, en dehors du périmètre d'intervention, des compétences de Somfy ou de l'objet de présentes, faisant l'objet d'un SAV en cours, étant irréalisable techniquement ou pour toute autre motif légitime. Somfy ne pourra voir engagée sa responsabilité à ce titre.

7. COMMENT SE DÉROULE L'INTERVENTION DU SPÉCIALISTE ?

Le Spécialiste vous apportera ses conseils son expertise et une ou plusieurs propositions de solutions en fonction des besoins exprimés ou, dans le cadre d'une assistance, en fonction du diagnostic réalisé.

Concernant la prise de contact avec le Spécialiste :

- Soit, nos équipes SOMFY vous communiqueront, et vous confirmeront (sous réserve de faisabilité) dans les 24 heures* à compter de votre demande (hors week end et jours fériés), la date proposée par le Spécialiste pour la réalisation d'un rendez-vous sur site et coordonneront la prise de rendez-vous avec le Spécialiste en fonction de vos disponibilités. La date de rendez-vous du Spécialiste vous sera proposée dans les 72h* au plus tard à compter de la prise en charge de votre demande (hors week-end et jours fériés).

* Dans certaines circonstances (dates de fermeture du service consultables sur www.somfy.fr, période de forte activité, indisponibilités du Spécialiste le plus proche de chez vous, conditions météorologiques exceptionnelles), les délais de confirmation du rendez-vous ou de l'intervention pourront être modifiés. Nos équipes vous soumettront ces conditions d'intervention que vous pourrez accepter ou refuser.

- Soit, les Spécialistes intéressés par votre demande prendront contact avec vous.

Cette prise de contact pourra entraîner un rendez-vous chez vous et/ou sur le point de vente du Spécialiste en fonction du besoin.



● VOUS ÊTES EN PROJET

Le Spécialiste pourra adresser une ou plusieurs propositions commerciales par devis dès lors que tous les éléments nécessaires à l'établissement de ces propositions sont réunis.



● VOUS AVEZ BESOIN D'UNE ASSISTANCE

A l'issue du diagnostic, le Spécialiste pourra vous proposer, si cela est possible d'intervenir immédiatement sur votre installation dans le cadre d'une prestation de dépannage, de maintenance ou de remplacement, ou ultérieurement dans le cadre d'une seconde intervention et ce sur la base d'un devis que le Spécialiste vous soumettra.

Tout diagnostic réalisé par le Spécialiste, dans le cadre d'un recours à l'assistance Somfy vous sera communiqué à la suite de son intervention. Toute intervention du Spécialiste sera réalisée sous sa responsabilité exclusive.

Des prix publics conseillés pourront être communiqués par Somfy, notamment sur son site Internet.

Que se passe-t-il en cas d'indisponibilité du Spécialiste ?

Dans le cas où aucun Spécialiste n'aurait été trouvé pour répondre à votre demande nous Vous informerons dans un délai de 15 jours ouvrés. En cas de difficultés rencontrées par le Spécialiste, nous pourrions également vous mettre en relation avec un autre Spécialiste.

Quels sont les engagements pris par le Spécialiste ?

Les Spécialistes se sont engagés à :

- réaliser des devis gratuits ou bien dans le cas contraire, informer préalablement le Consommateur des conditions tarifaires des devis à réaliser
- effectuer des prestations de qualité dans le respect de la réglementation en vigueur
- être assuré auprès d'une compagnie d'assurance notoire pour tout ce qui concerne sa responsabilité professionnelle et à maintenir un niveau de couverture cohérent avec les prestations proposées
- respecter la réglementation applicable en matière de traitement de données personnelles du Consommateur.

Il s'agit des engagements convenus par le Spécialiste auprès de Somfy. Dans tous les cas, Somfy n'est pas une partie aux accords conclus entre le Consommateur et un Spécialiste tiers (autre que Somfy) et décline toute responsabilité en cas de non-respect de ses engagements par le Spécialiste.

8. QUEL EST LE COÛT DE CE SERVICE ?



● VOUS ÊTES EN PROJET

Le service de mise en relation par Somfy est entièrement gratuit (hors devis éventuellement contractualisé entre Vous et le Spécialiste une fois la mise en relation effectuée).



● VOUS AVEZ BESOIN D'UNE ASSISTANCE

Le service de mise en relation par Somfy est payant.

Vous retrouverez les forfaits ci-dessous et sur notre site internet :

[Solutions domotiques pour une maison connectée | Somfy](#)

(hors devis éventuellement contractualisé entre Vous et le Spécialiste une fois la mise en relation effectuée).



Dans le cadre de l'assistance à domicile, les forfaits ci-dessous sont proposés :

FORFAIT DIAGNOSTIC + intervention jusqu'à 30 min.
95€ TTC*
Solutions Somfy

FORFAIT DIAGNOSTIC + intervention jusqu'à 30 min.
120€ TTC*
Solutions Somfy

Tous nos forfaits comprennent :

- Le déplacement d'un Spécialiste ;
- Le diagnostic de votre installation ;
- La réparation possible n'excédant pas le temps de main d'œuvre prévu (30 min ou 1h selon le forfait choisi) ;
- Et si nécessaire, la réalisation d'un devis pour un changement de pièce(s).

Les forfaits ne comprennent pas la main d'œuvre supplémentaire et sont en sus de tout éventuel devis que le Spécialiste pourrait vous proposer. Au-delà de 30 minutes d'intervention, les conditions, notamment tarifaires du forfait 1 heure d'intervention s'appliqueront et au-delà d'1 heure d'intervention, le Spécialiste appliquera un tarif horaire qu'il déterminera dans la plus grande transparence à l'égard des consommateurs. Le Spécialiste facturera un tarif horaire en cohérence avec celui qu'il a l'habitude de pratiquer dans le cadre de son activité et en cohérence avec les tarifs horaires généralement constatés dans l'univers du dépannage.

* Prix conseillé, pouvant être revu par le Spécialiste. Hors pièce, base TVA à 10 % selon conditions d'attribution. Ile de France et Paris : plus-value de 15,00 € TTC par intervention. Ces tarifs seront applicables à partir de la date d'entrée en vigueur des présentes Conditions.

9. COMMENT METTRE FIN AU SERVICE DE MISE EN RELATION ?

Les obligations de Somfy sont limitées à la simple mise en relation entre Vous et le Spécialiste. Le Service prend automatiquement fin au moment où le Consommateur a été mis en relation avec le Spécialiste.

Le présent accord pourra être résilié par Somfy ou Vous sans préavis ni indemnités, en cas de non-respect par l'autre Partie des obligations mises à sa charge dans le présent accord, quinze jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception visant l'inexécution et n'ayant entraîné aucun changement dans l'attitude de la Partie défaillante. Si Vous souhaitez résilier les termes de votre accord avec le Spécialiste, nous vous invitons à vous rapprocher directement de ce dernier, Somfy n'étant nullement tenu par les termes de l'accord (devis) Vous liant au Spécialiste.

10. COMMENT S'ARTICULENT LES RELATIONS ENTRE SOMFY ET LE SPÉCIALISTE ?

Somfy est responsable, au titre d'une obligation de moyens, de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre du Service de mise en relation défini aux présentes Conditions. Toute intervention du Spécialiste se fait sous son entière et exclusive responsabilité. **Somfy et le Spécialiste demeureront, pendant toute la durée de la mise en relation et de l'intervention du Spécialiste, des professionnels indépendants**, assurant chacun les risques de leur propre activité. Sauf faute prouvée qui lui serait imputable, Somfy ne pourra être tenue responsable :

- de l'intervention du Spécialiste, de ses modalités et de ses suites, notamment d'un quelconque désaccord entre le Consommateur et le Spécialiste sur les prestations et les prix pratiqués par ce dernier.
- des agissements, comportements ou engagements fautifs du Spécialiste (ex : violation d'un droit de propriété intellectuelle d'un concurrent, harcèlement de clientèle...)
- d'un non-respect de la législation en vigueur par le Spécialiste (ex : mise en œuvre d'une pratique commerciale déloyale).

Le Spécialiste n'est investi d'aucun mandat pour représenter Somfy auprès des tiers, notamment, il n'est pas habilité à signer un contrat au nom et pour le compte de Somfy. Enfin, la responsabilité de Somfy ne pourra pas non plus être retenue en cas de survenance d'un événement extérieur, d'un fait d'un tiers ou, a fortiori, d'un cas de force majeure ayant pour effet de limiter, partiellement ou totalement, et pour quelque raison que ce soit, l'action de Somfy dans le cadre de la réalisation de ses prestations.

11. COMMENT SONT TRAITÉES VOS DONNÉES PERSONNELLES ? QUELS SONT VOS DROITS ?

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement européen du 25 mai 2016 sur la protection des données dit « RGPD », nous vous informons que des données à caractère personnel sont collectées par Somfy lors de la prise en charge de votre demande et sont destinées à répondre à votre demande de rendez-vous ou de devis et à d'éventuelles enquêtes de satisfaction. Toutes les données qui vous sont demandées dans le cadre de la prise en charge de votre demande sont obligatoires. A défaut, nous ne pourrions traiter vos demandes.

Avec votre accord préalable, vos données seront transmises pour les besoins de la prestation de service aux Spécialistes ayant souscrit un contrat de partenariat avec Somfy et ayant présenté des garanties suffisantes concernant la conformité aux lois applicables en matière de protection des données.

Somfy a mis en œuvre des procédures en vue de respecter les dispositions et obligations légales et réglementaires en vigueur en matière de protection des données personnelles et nous conservons les données à caractère personnelles vous concernant de manière sécurisée afin d'en assurer l'intégrité et la confidentialité.

Vous pouvez exercer vos droits : d'accès, d'opposition, de rectification, à l'effacement, à la limitation du traitement, à vos données traitées mais aussi à la portabilité des données en nous contactant :

- Soit : à l'adresse serviceconsommateursomfy@somfy.com ou Somfy France — Service Consommateurs, 1 Place du Crêtet, BP138, 74307 Cluses Cedex ;
- Soit : à l'adresse dpo@somfy.com - Délégué à la protection des données 50, avenue du nouveau monde, 74300 Cluses.

Vous pouvez également, le cas échéant, introduire une réclamation auprès de l'autorité de protection des données du pays dans lequel vous vous situez (<https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members>). Pour la France, veuillez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), TSA 80715, 3 PL de Fontenoy, 75007 Paris.

Pour plus d'informations concernant les pratiques de Somfy lors de la collecte de données personnelles via son site internet et lors de leur utilisation, Vous pouvez vous reporter à notre politique de protection des données disponible à l'adresse suivante :

<https://www.somfy.fr/protection-des-donnees-personnelles>.

Conformément aux dispositions du code de la consommation, le Consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr).

12. SUIVI ET SATISFACTION

En application de la démarche qualité et satisfaction de Somfy, Somfy pourra Vous contacter afin de réaliser des enquêtes de satisfaction. Vous acceptez que votre avis et votre note recueillis sur le Service de Somfy et les prestations exécutées par le Spécialiste fassent l'objet d'une publication sur le site Internet de Somfy.

13. COMMENT NOUS CONTACTER ?

Dans le cadre de ce Service, vous pouvez nous contacter aux coordonnées qui figurent à l'article 5.

Pour toute autre demande et les dates d'ouverture et de fermeture de notre service Consommateur, nous vous invitons à consulter notre page internet : [Trouvez le contact adapté à votre besoin | Somfy](#).

14. LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française.

En cas de litige relatif à l'exécution du contrat, **Vous pouvez tout d'abord contacter le Service Consommateurs de Somfy afin de rechercher une solution amiable** (coordonnées à l'article « Nous Contacter »).

En cas d'échec de ce processus, et conformément aux dispositions du code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Vous pouvez recourir gratuitement, avant toute saisine du juge, à un médiateur, pour lui soumettre toute réclamation liée à un achat d'un produit ou d'une prestation de service sur le site internet de Somfy, sous réserve qu'une réclamation ait été introduite auprès de Somfy, par écrit, au cours des douze (12) derniers mois.

À ce titre, le Consommateur pourra recourir au système de médiation de la FEVAD (fédération du e-commerce et de la vente à distance), dont Somfy est membre, en adressant sa réclamation à l'adresse suivante : Médiateur de la consommation FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 ou en ligne sur le site <https://www.mediateurfevad.fr>. Les modalités et conditions de la saisine du médiateur sont disponibles sur le site susmentionné de la FEVAD.

En tout état de cause, le Consommateur a également la possibilité d'accéder à la plateforme européenne de résolution des litiges mise en place par la Commission européenne à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux tribunaux français.

15. DISPOSITIONS DIVERSES

Dans le cas où une ou plusieurs des clauses contenues dans les présentes conditions générales étaient déclarées nulles par une juridiction compétente, cela n'affecterait en rien la validité des autres clauses.

Somfy pourra céder, transférer, déléguer, sous-traiter tout ou partie de ses droits et obligations.