

# Conditions Générales de

## Maison Relax

L'Abonnement Maison Relax est proposé par HomeServe ("HOMESERVE / Nous"), sous la marque MesBonsPros. HomeServe est une société par actions simplifiées (SAS), au capital de 40 000 €, dont le siège social est situé 9 rue Anna Marly - CS 80510 - 69365 Lyon Cedex 07, immatriculée au RCS Lyon N° 438 424 384 dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR15438424384.

## ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les modalités, et notamment les prestations de services, de l'Abonnement Maison Relax sont soumises aux présentes **Conditions Générales**. Les mots dont la première lettre est en majuscules ont une signification précise, définie ci-dessous :

**Abonné / Vous** : désigne toute personne physique majeure agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (l'Abonné est ainsi un consommateur particulier), ayant souscrit à l'Abonnement Maison Relax.

**Abonnement Maison Relax** : désigne ensemble les présentes **Conditions Générales** et les **Conditions Particulières**. En cas de contradiction entre une stipulation des **Conditions Générales** et une stipulation des **Conditions Particulières**, la stipulation des **Conditions Particulières** prévaudra.

**Conditions Générales** : désigne le présent document encadrant les relations entre Vous et HOMESERVE dans le cadre de l'Abonnement Maison Relax.

**Conditions Particulières** : désigne le document reprenant les éléments propres à l'Abonné et qui matérialise la souscription de l'Abonnement Maison Relax par l'Abonné.

**Conseiller(s)** : désigne les agents HOMESERVE en charge de réaliser les Services d'assistance et de conseils à distance, relatifs à l'entretien et au **Dépannage** des Installations Éligibles.

**Date Anniversaire** : désigne le jour du mois où Vous avez souscrit l'Abonnement Maison Relax.

**Dépannage** : désigne l'intervention visant à résoudre le **Problème** de plomberie ou électrique sur une des Installations Éligibles pour lequel Vous avez sollicité HOMESERVE. Cette prise en charge comprend le premier déplacement du **Professionnel**, une intervention 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.

**Devis** : désigne le devis qui Vous est proposé par le **Professionnel** pour des prestations non incluses dans l'Abonnement Maison Relax.

**Domicile** : désigne la surface habitable du logement de l'Abonné (dont l'adresse est indiquée dans les **Conditions Particulières**), ainsi que les garages, celliers et buanderies attenants au logement, qu'il en soit propriétaire ou locataire, située en France Métropolitaine et accessible par un chemin carrossable (hors îles non reliées par un pont carrossable). Les locaux sans fondations implantées au sol, ou les locaux ou les parties de l'habitation servant à générer des revenus ne sont pas considérés comme **Domicile** ou faisant partie du **Domicile**.

**Espace Client** : désigne l'espace en ligne dédié à la gestion de l'Abonnement Maison Relax (sur [espace-client.homeserve.fr](https://espace-client.homeserve.fr)).

**Installations Éligibles** : désigne les installations de plomberie et d'électricité situées dans le **Domicile** de l'Abonné pouvant bénéficier des **Services**. La liste des Installations Éligibles est décrite en annexe 1.

**Problème** : désigne un dysfonctionnement sur une Installation Éligible nécessitant une assistance à distance et/ou un conseil professionnel et/ou une intervention à votre **Domicile**.

**Professionnel(s)** : désigne le professionnel plombier ou électricien du réseau HOMESERVE certifié (disposant de son propre numéro de SIRET), missionné par HOMESERVE pour intervenir sur les Installations Éligibles au **Domicile** de l'Abonné, dans le cadre du Service **Dépannage** de l'Abonnement Maison Relax.

**Service(s)** : désigne les prestations dont bénéficie l'Abonné dans le cadre de son **Abonnement Maison Relax**.

## ARTICLE 2. L'ABONNEMENT MAISON RELAX

### 2.1. Qu'est-ce que l'Abonnement Maison Relax ?

L'Abonnement Maison Relax est un contrat de prestation de services par abonnement qui Vous permet de bénéficier d'un accès aux **Services** de conseils, diagnostics et **Dépannages** réalisés par les **Conseillers** et les **Professionnels** s'agissant de vos installations de plomberie et d'électricité dites **Installations Éligibles**.

L'Abonnement Maison Relax Vous propose les **Services** suivants :

> **une assistance téléphonique 7j/7**, pour Vous aider avec les installations de plomberie et d'électricité de votre **Domicile** (veuillez consulter l'annexe 1 pour connaître les **Installations Éligibles**). (voir 2.2 « Comment fonctionne l'assistance téléphonique ? »)

> **un service de dépannage plomberie et électricité** pour vos **Installations Éligibles** de votre **Domicile**. Pour chaque **Problème** de plomberie ou électrique sur vos Installations Éligibles, Vous pouvez bénéficier d'une intervention d'un **Professionnel** à votre **Domicile**. (voir 2.2 « Comment fonctionne le service dépannage ? »), "Que se passe-t-il si l'intervention nécessite un dépassement ou une prestation non incluse ?" et "Que se passe-t-il si l'intervention révèle une nécessité de travaux de rénovation ?")

> **un service de conseils**, pour toutes les questions relatives à l'entretien, la réparation et la maintenance des **Installations Éligibles** dans Votre **Domicile**, ainsi que pour des conseils de réduction de vos consommations d'eau et d'électricité. Les conseils sont

accessibles sur votre **Espace Client** ou délivrés par téléphone (voir 2.2 "Comment fonctionne le **Service** conseils")

## 2.2. Conditions de fonctionnement des Services

### Comment fonctionne l'assistance téléphonique ?

L'**Abonnement Maison Relax** Vous permet de bénéficier, à tout moment, d'une assistance téléphonique.

L'assistance téléphonique est disponible au 01 70 95 26 35 (prix d'un appel local) 7j/7 :

- de 8h à 20h : 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** de plomberie ou électrique sur vos Installations Éligibles, par un Conseiller.
- de 20h 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** de plomberie ou électrique sur vos Installations Éligibles qui ne peut pas être résolu à distance avec un Conseiller, il déclenchera le **Dépannage**.

### Comment fonctionne le "service dépannage" ?

En cas de **Problème** non résolu par l'assistance téléphonique, l'**Abonnement Maison Relax** Vous permet de bénéficier, pour vos Installations Éligibles, d'un **Dépannage** par un **Professionnel** à votre **Domicile**.

Cette prise en charge comprend le premier déplacement du **Professionnel**, une intervention 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, le **Professionnel** Vous appelle pour fixer le rendez-vous.

Avant l'arrivée du **Professionnel**, Vous devrez vous assurer de l'accessibilité jusqu'à l'Installation Éligible, en procédant à un dégagement autour de l'Installation Éligible et au retrait de tout mobilier encastré, fixé ou de tout encombrant. Vous devez également garantir la sécurité du **Professionnel**, en sécurisant le lieu de l'intervention.

Lors de son intervention, le **Professionnel** effectue un diagnostic visuel du **Problème**, et met tout en œuvre, si c'est possible, pour effectuer la réparation complète dans la limite de la prise en charge prévue par l'**Abonnement Maison Relax**. Un compte-rendu de l'intervention sera mis à votre disposition sur votre **Espace Client**.

Les pièces utilisées et les réparations réalisées sur les Installations Éligibles sont garanties par HomeServe pendant un an à compter de la date d'intervention du **Professionnel** dans le cadre de l'**Abonnement Maison Relax**.

Cette garantie contractuelle intervient en sus des garanties légales que Vous pouvez actionner au titre des articles 1231-1, et 1792 et suivants du Code civil.

### Que se passe-t-il si l'intervention nécessite un dépassement ou une prestation non incluse dans l'Abonnement Maison Relax ?

En cas de dépassement et / ou de prestation non incluse, un **Devis** pourra Vous être proposé par le **Professionnel** en dehors du cadre de votre **Abonnement Maison Relax**. Si Vous acceptez ce **Devis**, il Vous sera directement facturé par le **Professionnel** et demeurera à votre charge. Seul le premier déplacement donnant lieu à la réalisation du diagnostic visuel et à l'édition du **Devis** est pris en charge dans le cadre de l'**Abonnement Maison Relax**. Pour toute intervention du **Professionnel** en dehors de l'**Abonnement Maison Relax** suite à l'acceptation du **Devis**, Nous ne pourrons

en aucun cas être tenus responsables des interventions réalisées dans le cadre de ce **Devis**.

### Que se passe-t-il si l'intervention révèle une nécessité de travaux de rénovation ?

À l'occasion du diagnostic, les **Conseillers** ou les **Professionnels** pourront Vous avertir, le cas échéant, de la nécessité de réaliser des travaux de rénovation sur Vos Installations Éligibles, ce afin de les sécuriser et/ou d'éviter un nouveau **Problème**. Dans ce cas, les **Conseillers** et les **Professionnels** ne pourront intervenir pour toute demande de **Dépannage** sur l'Installation Éligible en question. Vous devrez procéder aux travaux de rénovation nécessaires avant de re-solliciter les **Services** d'assistance téléphonique et de **dépannage** de votre **Abonnement Maison Relax** sur les **Installations Éligibles** concernées.

### Comment fonctionne le service "conseils" ?

L'**Abonnement Maison Relax** Vous permet de bénéficier d'une mise à disposition de conseils génériques (sous forme de tutoriels, articles, vidéos) disponibles directement dans votre **Espace Client**, et envoyés par email tous les mois.

Par ailleurs, Vous bénéficiez dans le cadre de votre **Abonnement Maison Relax**, d'un **Service** de conseils sur vos **Installations Éligibles** de plomberie et d'électricité par téléphone au 01 70 95 26 35 (prix d'un appel local) 7j/7 de 8h à 20h. Vous pouvez Nous contacter pour poser vos questions relatives à l'entretien, la réparation et la maintenance de vos **Installations Éligibles** au sein de votre **Domicile**, ainsi que pour la délivrance de conseils concernant la réduction de vos consommations d'eau et d'électricité. Vous serez mis en relation avec un Conseiller qui vous délivrera des conseils personnalisés à distance.

## ARTICLE 3. LA VIE DE L'ABONNEMENT MAISON

### 3.1. Comment souscrire l'Abonnement Maison Relax ?

La souscription de l'Abonnement à Maison Relax se fait en magasin et se matérialise par les **Conditions Particulières** Vous désignant.

### 3.2. L'Abonné peut-il exercer son droit de rétractation ?

En cas de souscription en magasin, Vous ne bénéficiez pas d'un droit de rétractation.

### 3.3. Quelle est la durée de l'Abonnement Maison Relax ?

L'**Abonnement Maison Relax** est un contrat à durée indéterminée avec une période d'engagement initiale de 12 mois qui prend effet à compter de la date de souscription.

À l'issue de la période d'engagement initiale de 12 mois, Vous pouvez résilier à tout moment (voir 3.5 "Comment l'Abonné peut-il résilier son **Abonnement Maison Relax**").

### 3.4. Quel est le prix de l'Abonnement Maison Relax ?

Le prix mensuel de l'**Abonnement Maison Relax** est de 11,99 € TTC.

Le prix n'évoluera pas pendant la période d'engagement initiale de 12 mois.

Si Vous avez souscrit à un contrat Darty Max auprès de Darty en même temps ou avant la souscription de votre **Abonnement Maison Relax**, Vous bénéficiez d'une réduction sur le prix de l'**Abonnement Maison Relax** qui est de 8 € TTC mensuel tant que Vous êtes titulaire du contrat Darty Max.

En cas de résiliation du contrat Darty Max, le prix mensuel de l'**Abonnement Maison Relax** passera à 11,99 € TTC. Ce changement tarifaire prendra effet à la **Date Anniversaire** du mois suivant le mois pendant lequel Vous serez informé par HomeServe de cette évolution avec un préavis d'au moins 30 jours.

Par exception, en cas de résiliation du contrat Darty Max pendant la période d'engagement initiale de 12 mois, Vous continuerez de bénéficier du tarif préférentiel de 8 € TTC mensuelle pour l'**Abonnement Maison Relax** jusqu'au terme de la période d'engagement avant de passer à 11,99 € TTC dès le mois suivant.

### 3.5 Comment l'Abonné peut-il résilier son Abonnement Maison Relax ?

Vous pouvez demander la résiliation de votre **Abonnement Maison Relax** selon les modalités suivantes :

- > En faisant la demande depuis votre **Espace client**;
- > Par courrier vous adressant à HomeServe – Service Client - TSA 82111 - 69303 Lyon Cedex 07.

Pendant la période d'engagement de 12 mois, la résiliation ne pourra prendre effet qu'à l'issue de cette période. A ce titre, pendant toute la période d'engagement, Vous continuerez de bénéficier des **Services** de l'**Abonnement Maison Relax** et les sommes restantes dues au titre de l'**Abonnement Maison Relax** seront exigibles par HOMESERVE.

Après la période d'engagement de 12 mois, la résiliation de l'**Abonnement Maison Relax** prendra effet à la **Date Anniversaire** du mois suivant le mois pendant lequel HomeServe recevra votre demande de résiliation.

Jusqu'à la date d'effet de la résiliation, Vous continuez à bénéficier des **Services** de l'**Abonnement Maison Relax** et les sommes correspondantes dues au titre de l'**Abonnement Maison Relax** seront exigibles par HOMESERVE.

Vous pouvez mettre fin sans préavis et sans frais, à votre **Abonnement Maison Relax**, y compris pendant la période initiale d'engagement de 12 mois, pour motif légitime en fournissant un justificatif, et notamment :

- > en cas de déménagement de l'**Abonné** ;
- > en cas de décès de l'**Abonné** ;
- > en cas de manquement grave de HOMESERVE au titre de ses obligations contractuelles.

La date d'effet de la résiliation sera la date de réception de la demande de résiliation.

La résiliation de l'**Abonnement Maison Relax** entraîne la fin du bénéfice des **Services** de l'**Abonnement Maison Relax** et mensualités correspondantes. HOMESERVE et l'**Abonné** demeurent tenus d'exécuter leurs obligations jusqu'à la date d'effet de résiliation.

### 3.6. Dans quels cas HOMESERVE peut-elle mettre fin à l'Abonnement Maison Relax ?

Après la période d'engagement de 12 mois, HOMESERVE pourra résilier votre **Abonnement Maison Relax**, après information par courrier. La Résiliation prendra effet à la **Date Anniversaire** du mois suivant le mois pendant lequel Vous recevrez la notification de résiliation. Jusqu'à la date d'effet de la résiliation, Vous continuez de bénéficier des **Services** de l'**Abonnement Maison Relax** et les sommes correspondantes dues au titre de l'**Abonnement Maison Relax** seront exigibles par HOMESERVE.

HOMESERVE pourra mettre fin à l'**Abonnement Maison Relax**, sans préavis et sans frais, y compris pendant la période d'engagement de 12 mois pour motif légitime, et notamment :

- > en cas d'utilisation frauduleuse de l'**Abonnement Maison Relax** par l'**Abonné**.
- > en cas d'impayé ne donnant pas suite à une régularisation (voir 4.2 "Que se passe-t-il en cas d'impayé").
- > en cas de manquement grave de l'**Abonné** au titre de ses obligations contractuelles.

La date d'effet de la résiliation sera la date de réception de la notification de résiliation.

La résiliation de l'**Abonnement Maison Relax** entraîne la fin du bénéfice des **Services** de l'**Abonnement Maison Relax** et des mensualités correspondantes. HOMESERVE et l'**Abonné** demeurent tenus d'exécuter leurs obligations jusqu'à la date d'effet de résiliation.

### 3.7. L'Abonné peut-il céder son Abonnement Maison Relax ?

Non, Vous ne pouvez pas transférer ou céder votre **Abonnement Maison Relax** à une autre personne, que ce soit gratuitement ou en échange d'une compensation financière. Ce contrat est conclu uniquement par Vous en tant qu'**Abonné**.

### 3.8. L'Abonnement Maison Relax peut-il être modifié par HOMESERVE ?

Après la période d'engagement, Nous nous réservons le droit de faire évoluer nos offres commerciales, notamment le prix de l'**Abonnement Maison Relax**.

Si Nous modifions de manière significative l'**Abonnement Maison Relax** (caractéristiques principales, durée, prix, etc....), Vous serez informé 1 mois avant l'entrée en vigueur de cette modification.

La résiliation de l'**Abonnement Maison Relax** prendra effet à la **Date Anniversaire** du mois suivant le mois pendant lequel HomeServe recevra votre demande de résiliation.

Jusqu'à la date d'effet de la résiliation, Vous continuez à bénéficier des **Services** de l'**Abonnement Maison Relax** et les sommes correspondantes dues au titre de l'**Abonnement Maison Relax** seront exigibles par HOMESERVE.

## ARTICLE 4. LE PAIEMENT DE L'ABONNEMENT MAISON RELAX

### 4.1. Comment l'Abonné doit-il payer les factures de son Abonnement ?

En souscrivant à l'**Abonnement Maison Relax**, Vous vous engagez à régler les factures mensuelles, payables en euros. Vous retrouvez dans vos **Conditions Particulières** les modalités de prélèvement des mensualités de votre **Abonnement Maison Relax**.

Pour le paiement par prélèvement bancaire, Vous pourrez modifier vos coordonnées bancaires en contactant le service client (voir 6.1. "Comment contacter le service client si l'**Abonné** a une question concernant son **Abonnement Maison Relax** ?").

### 4.2. Que se passe-t-il en cas d'impayé ?

En cas de non-paiement d'une facture, l'accès aux **Services** de l'**Abonnement Maison Relax** sera suspendu jusqu'à régularisation de tous les montants dus. Les mois durant lesquels les **Services** de l'**Abonnement Maison Relax** sera suspendu ne seront pas dus.

En cas de non-régularisation, Nous Nous réservons le droit de résilier l'**Abonnement** (voir 3.6. "Dans quels cas HOMESERVE peut-elle mettre fin à l'**Abonnement Maison Relax** ?").

## ARTICLE 5. VOS DONNÉES PERSONNELLES

Les informations que vous communiquez à HOMESERVE en tant que responsable de traitement, sont nécessaires pour effectuer des opérations relatives à la gestion de la relation client et à la lutte contre la fraude. Elles pourront, le cas échéant, être utilisées par HOMESERVE à des fins de prospection commerciale selon les règles applicables. En application du principe de transparence, vous pouvez accéder à toutes les informations concernant les traitements de vos données personnelles par HOMESERVE en consultant sa politique de données personnelles accessible sur le site homeserve.fr ou transmissible sur simple demande par e-mail ou courrier postal. Conformément à la réglementation, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'effacement et d'opposition à l'utilisation de vos données personnelles. Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant auprès de HOMESERVE - Service Client - TSA 82111 - 69303 Lyon Cedex 07 ou par e-mail à [webmestre@homeserve.fr](mailto:webmestre@homeserve.fr). Par ailleurs, Vous pouvez vous opposer aux démarchages téléphoniques, effectués par les entreprises dont vous n'êtes pas client, en vous inscrivant auprès de Bloctel ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)), une liste gratuite d'opposition aux appels commerciaux.

## ARTICLE 6. LE SERVICE CLIENT

### 6.1. Comment contacter le service client si l'Abonné a une question concernant son Abonnement Maison Relax ?

Vous pouvez contacter le service client au 01 70 95 26 35 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h.

### 6.2. Que faire en cas de réclamation ?

> Le plus simple : contactez-nous au 01 70 95 26 35 pour trouver la solution qui vous convient.

> Vous pouvez aussi Nous adresser votre réclamation grâce au formulaire disponible sur votre [Espace Client](#), ou par courrier : HomeServe - Service Client - TSA 82 111 - 69303 Lyon Cedex 07.

Nous mettrons tout en œuvre pour traiter les réclamations dans un délai de 10 jours environ. Le service client s'efforcera de trouver avec Vous une solution amiable.

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

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

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

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

Retrouvez ces informations sur votre [Espace Client](#) rubrique Aide&Contact.

En cas de litige les tribunaux français seront seuls compétents.

L'[Abonnement Maison Relax](#) est soumis à la loi française. La langue de l'[Abonnement Maison Relax](#) est la langue française.

## ANNEXE 1

### Installations Éligibles de l'Abonnement Maison Relax et éléments non pris en charge dans le cadre de l'Abonnement Maison Relax

#### Quelles sont les Installations Éligibles concernées ?

Dans le cadre de l'[Abonnement Maison Relax](#), les Installations Éligibles comprennent deux types d'installations :

Les installations de plomberie

Les installations électriques

Ces installations doivent se trouver à l'intérieur du [Domicile](#) de l'[Abonné](#).

#### Quelles sont les cas où l'Abonnement Maison Relax ne s'applique pas ?

Les Services de l'[Abonnement Maison Relax](#) ne s'appliquent pas sur :

- > les installations à l'extérieur du [Domicile](#)
- > les Installations Éligibles faisant l'objet d'une demande hors [dépannage](#) (installation ou travaux)
- > les Installations Éligibles faisant l'objet d'un usage professionnel, commercial et/ou collectif ;
- > les Installations Éligibles installées dans un local professionnel, commercial et/ou collectif faisant l'objet d'un usage personnel, non professionnel, commercial et/ou collectif ;
- > les installations de matériel fourni par l'[Abonné](#) sur les Installations Éligibles

Le coût et la réalisation de travaux nécessaires pour garantir l'accès à la zone à réparer, ainsi que ceux servant à la réfection des revêtements de sol intérieurs, des portes et des menuiseries ou des ornements des murs à la suite d'une intervention du [Professionnel](#) du réseau HOMESERVE ne sont pas pris en charge dans le cadre de l'[Abonnement Maison Relax](#).