

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1 - Objet

Les présentes conditions générales de ventes de prestations de services ont pour objet de définir les conditions et les modalités dans lesquelles Hi Europa ou Hi Europa Dépannage Urgence vous propose d'organiser une mise en relation avec le réseau de professionnels du bâtiment d'IMA SERVICES, en vue de répondre à votre besoin de dépannage d'urgence à votre domicile. Les services sont accessibles en France métropolitaine à l'exception des départements corses.

2 - Définitions

Client : Ensemble des personnes physiques ou morales pouvant prétendre aux présentes conditions générales.

Client-Consommateur: toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale pouvant prétendre aux présentes conditions générales.

Hi Europa: est la marque utilisée par MAIF pour délivrer les services d'IMA SERVICES prévus aux présentes Conditions Générales.

Commande: Toutes demandes émanant d'un Client réalisées sur le site hieuropa.com/fr/depannage-urgence-habitat ou hieuropa.com/cn/jin-ji-wei-xiu-hi-europa ou sur l'application Hi Europa en vue d'obtenir les services prévus à l'article 6 des présentes conditions Générales de vente.

Professionnel du bâtiment : Prestataires de services spécialisés dans les prestations de dépannage à domicile et membre du réseau de prestataires de IMA SERVICES.

Dépannage d'urgence : prestations nécessaires et suffisantes permettant de maintenir ou rendre au logement une habitabilité normale.

3 - Formation du contrat de vente de prestation de services

Le contrat de vente de prestation de services est parfait et prend effet au moment de l'acceptation par le Client de la commande réalisée sur le site hieuropa.com/fr/depannage-urgence-habitat ou hieuropa.com/cn/jin-ji-wei-xiu-hi-europa ou sur l'application Hi Europa. Cette commande est confirmée au client par l'envoi d'un e-mail communiqué préalablement par le Client lors de la création de son compte Client sur le site précité. L'e-mail de confirmation de commande est complété par les présentes Conditions générales de Vente de Prestations de services.

4 - Prix des Prestations

Le prix des prestations est indiqué au client au moment de la commande et confirmé via l'envoi d'un e-mail. Les prix annoncés sont en euro et garantis « toutes taxes comprises » (taxe en vigueur au jour de la commande). Il couvre l'intervention d'IMA SERVICES et de la plateforme Hi Europa, ainsi que celle du professionnel membre de notre réseau le cas échéant.

5 - Modalités de paiement des Prestations

La vente est réalisée à distance via la plateforme de service proposée par Hi Europa. Le paiement des prestations proposées est réalisé par carte bancaire sur le site hieuropa.com/fr/depannage-urgence-habitat ou hieuropa.com/cn/jin-ji-wei-xiu-hi-europa ou sur l'application Hi Europa. L'ensemble de la transaction bancaire est sécurisé. Les cartes bancaires acceptées sont celles émises par VISA et MASTERCARD et leurs déclinaisons. Les moyens de paiement autorisés sont exclusivement ceux accessibles sur le site avant toutes commandes et avenants modificatifs le cas échéant.

Le Professionnel du Bâtiment établit une facture au nom du Client. Cette facture est envoyée sur l'adresse e-mail du Client mentionnée par ce dernier sur le site hieuropa.com/fr/depannage-urgence-habitat ou hieuropa.com/cn/jin-ji-wei-xiu-hi-europa ou sur l'application Hi Europa.

6- Description des Prestations de Services proposées

Hi Europa organise la mise en relation du client avec un professionnel de son réseau de dépannage à domicile aux fins des prestations définies ci-dessous. IMA SERVICES gère pour le compte du professionnel membre de son réseau les modalités financières relatives à la prestation de dépannage d'urgence objet des présentes conditions générales de vente de prestations de services.

Détail des Prestations de services fournies par les professionnels du réseau de Hi Europa. Dépannage Urgence

Les prestations proposées par les professionnels du réseau IMA SERVICES portent sur des dépannages d'urgence au domicile des clients sur les domaines suivants :

- Plomberie
- Serrurerie
- Electricité
- Portes & Fenêtres
- Chauffage

Ces prestations de dépannage d'urgence ne sont en aucun cas des prestations soumises à la législation relative au démarchage à domicile.

Le détail des prestations est indiqué au client sur le site sur la page web relative à la synthèse du diagnostic et envoyé par e-mail au moment de la commande.

Si la prestation commandée n'est pas celle préconisée par le professionnel eu égard à ses constats lors de son arrivée au domicile du client ou en cas de demandes spécifiques du client relative au dépannage d'urgence (notamment fourniture de matériels différents de ce qui est prévu dans le forfait), le professionnel proposera au client un nouveau devis modificatif qui devra être validé en ligne sur le site de Hi Europa ou l'application Hi Europa sur le compte du client.

Le client pourra refuser le devis modificatif (soit par un refus express soit par une invalidation du devis dans les 48hs), ce refus est soumis aux modalités de l'article 9 des Présentes.

7 - Obligations du Client

Le client s'oblige à régler la prestation commandée conformément aux articles 4,5 et 9 des présentes Conditions Générales.

8 – Responsabilités et Assurances

IMA SERVICES est responsable de ses propres obligations et a souscrit à cet effet un contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle garantissant ses risques.

Les professionnels du réseau IMA SERVICES sont responsables de leur intervention au domicile des clients et ont souscrit à cet effet un contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle garantissant leurs risques. En aucun cas les prestataires du réseau de IMA SERVICES ne sont les sous-traitants de Hi Europa. Dès lors, en cas de mauvaises exécutions des prestations de dépannage à domicile, la responsabilité du prestataire devra être engagée directement par le Client. Le Client reconnaît que le contrat de dépannage à domicile est conclu entre lui-même et le prestataire de dépannage à domicile.

9 - Modalités d'annulation – indemnités forfaitaires et remboursement des Prestations

Le client peut annuler la prestation commandée si cette annulation intervient au moins deux heures avant la date et l'heure d'intervention convenue avec le professionnel selon les modalités indiquées sur le site hieuropa.com/fr/depannage-urgence-habitat ou hieuropa.com/cn/jin-ji-wei-xiu-hi-europa ou sur l'application Hi Europa.

Le remboursement des prestations commandées interviendra sous un délai de 5 jours à la condition que le montant prélevé à la commande soit débité sur le compte du client et crédité sur le compte d'IMA SERVICES.

En cas d'annulation hors délai, d'absence du client au rendez-vous, de refus de devis modificatif ou de déplacement du professionnel au domicile du client sans réalisation des prestations de dépannage d'urgence commandée, le client accepte de régler à titre d'indemnités forfaitaires la somme de 60 euros TTC.

Auxquels cas, l'indemnité forfaitaire de 60 euros TTC sera déduite du remboursement des prestations payées sur le site hieuropa.com/fr/depannage-urgence-habitat ou hieuropa.com/cn/jin-ji-wei-xiu-hi-europa ou sur l'application Hi Europa.

10 Protection des données

IMA SERVICES collecte et traite, en qualité de Responsable de Traitement, les catégories de données suivantes, afin de mettre en œuvre les prestations de services fournies au titre de l'exécution de votre contrat :

- Des données d'identification ;
- Vos coordonnées ;
- Les caractéristiques de votre problème nécessitant la mise en œuvre des prestations d'assistance commandées ;
- Des éléments relatifs à votre habitation ;
- Des données de localisation en relation avec la prestation de service commandée ;
- Vos coordonnées bancaires en particulier les éléments relatifs à votre carte de paiement.

Vos données sont utilisées par IMA SERVICES pour :

- Au titre de l'exécution du contrat :
 - La réalisation des opérations relatives à la gestion client concernant les contrats, les commandes, les factures, la comptabilité et en particulier la gestion des comptes clients, les programmes de fidélité ;
- Dans l'intérêt légitime du responsable de traitement, sauf opposition de votre part :

- Le suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion du service après-vente, des réclamations et du contentieux ;
 - L'élaboration de statistiques commerciales ou à des fins d'analyse et d'études.
- Au titre des obligations légales :
 - La gestion des demandes d'exercice de vos droits ;
 - La mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption.

La fourniture de vos données personnelles est nécessaire à la conclusion et l'exécution du contrat ; en leur absence, IMA SERVICES ne pourra traiter votre demande et sera dans l'impossibilité de vous fournir le service demandé.

Vos données, autres que vos données bancaires, sont conservées pendant la durée de la relation commerciale majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées pour être conservées à des fins statistiques et d'études. Le cryptogramme de votre carte bancaire est supprimé dès la réalisation de la transaction. Vos autres données bancaires sont conservées jusqu'à l'expiration des délais de contestation prévus par la réglementation.

Elles sont transmises :

- En ce qui concerne vos coordonnées et l'évènement générateur de la prestation aux partenaires d'IMA SERVICES intervenant dans la mise en œuvre des services que vous avez commandés ;
- En ce qui concerne vos données bancaires, au prestataire de paiement en ligne d'IMA SERVICES ;
- Aux administrateurs habilités en cas d'opérations d'administration et de maintenance du site ;
- Aux partenaires d'IMA SERVICES, à savoir la MAIF, pour les finalités de prospection.

Conformément aux dispositions légales, vous disposez des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité. Vous pouvez les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès d'IMA SERVICES, aux coordonnées suivantes : Délégué à la Protection des Données – Direction des Affaires Juridiques – 118 avenue de Paris – 79000 Niort – dpo@ima.eu.

Dans ce cadre, vous pouvez demander à tout moment la suppression de votre espace personnel et des données qui s'y trouvent. Vous comprenez qu'une telle suppression est définitive, IMA SERVICES ne conservant pas les informations et documents que vous auriez pu stocker dans cet espace dédié.

En outre, pour toutes les finalités soumises à consentement, vous pouvez, à tout moment, le retirer aux coordonnées ci-dessus ou par le biais de votre espace personnel. Dans ce cas, les services associés ne pourront plus vous être délivrés.

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que le traitement de données à caractère personnel vous concernant constitue une violation des dispositions légales.

Par internet : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>

Par courrier postal : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07.

11 - Rétractation

Conformément à l'article L 221.28 du code de la consommation en vigueur au jour des Présentes, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

12 – Réclamations - Médiation

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité des prestations, toute réclamation doit être portée par écrit à la connaissance de IMA SERVICES- 471 rue du Puits Japie – CS 10007 ZA du Luc – 79410 ECHIRE. Adresse mail : reclamation@ima.fr

Dans le cas où la réponse apportée par le service consommateur de IMA SERVICES n'emporte pas la satisfaction du Client Consommateur, ce dernier peut faire appel au médiateur dont les coordonnées sont les suivantes : AME CONSO – 197 Boulevard Saint Germain – 75007 Paris ou par voie électronique sur le site internet www.mediationconso-ame.com. Le Client peut toujours porter son action devant le tribunal compétent.

13 - Langue du Contrat et Loi applicable

Le Contrat est rédigé en langue française. Les tribunaux compétents sont les tribunaux français.

14 – Force Majeure

Hi Europa, IMA SERVICES et les Prestataires de son réseau ne pourront être tenus responsables des manquements ou contretemps à l'exécution de leurs obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que pandémie, épidémie, guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeute, attentat, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdiction officielle, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

15 – Mentions légales

Inter Mutuelles Assistance Services – Société par Actions Simplifiée au capital de 3 553 329 euros, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 430 336 552. Siège social 118 avenue de Paris - CS 40000 – 79033 NIORT Cedex 09.

Mutuelle Assurance des Instituteurs de France, société d'assurance mutuelle régie par le code des assurances, dont le siège social se situe 200 Avenue Salvador Allende – CS 90000 – 79038 Niort Cedex 9.