

CONDITIONS GÉNÉRALES d'UTILISATION DE PRESTATION DE SERVICES

Dernière mise à jour le: 08 Avril 2016

Article 1 - Objet et Opposabilité.

Article 2 - Conditions d'Utilisation des Services.

Article 3 - Prise de Commande / Réservation.

Article 4 - Validité de la prise de commande et modalités d'intervention du dépanneur.

Article 5 - Report, annulation, ou incapacité à fournir le service.

Article 6 - Estimation Tarifaire.

Article 7 - Devis.

Article 8 - Tarifs et paiement.

Article 9 - Responsabilités et obligations.

Article 9.1 Responsabilités et obligations de la Société.

Article 9.2 Responsabilités et obligations de l'Utilisateur.

Article 10 - Propriété Intellectuelle.

Article 11 - Accès au site.

Article 12 - Force majeure.

Article 13 - Loi Informatique et Libertés - Déclaration CNIL.

Article 14 - Droit applicable.

Définitions

Aux fins des présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les « CGU »), les termes listés ci-dessous devront être interprétés conformément aux définitions correspondantes :

« CGU » : Désigne le présent document qui a pour objet de définir les dispositions contractuelles entre Le site et l'Utilisateur ainsi que les conditions applicables à toute demande d'intervention effectuée via le site internet tellmefix.com ou par l'application [tellmefix](#) à destination d'une personne physique ou morale.

« Application mobile » : Désigne un programme téléchargeable de façon gratuite ou payante et exécutable à partir du système d'exploitation du téléphone.

« Devis » : Désigne le document présenté au Client par le Prestataire avant travaux et faisant mention de l'ensemble des éléments relatifs à la Prestation proposée ainsi qu'à ses conditions applicables.

« Estimation Tarifaire »: Désigne un prix proposé par le prestataire.

« Intervention »: Désigne tout déplacement effectué par un Prestataire à la demande d'un Utilisateur en vue d'obtenir un Devis.

« Prestataire(s) »: Désigne tout professionnel personne physique ou morale. Le Prestataire n'est en aucun cas un salarié de la Société.

« Prestation(s) »: Désigne l'intervention onéreuse de dépannage ou de travaux réalisés par le Prestataire à l'endroit spécifié par l'Utilisateur.

« Service(s) »: Désigne le service de mise en relation proposé à titre gratuit par la Société à ses Utilisateurs.

« Site », « Site Internet »: Désigne le site internet et l'ensemble de ses pages et contenus, librement accessible et consultable à l'adresse www.tellmefix.fr, conçu, édité et maintenu par la Société.

« Société »: Désigne la société **Optik Analyse**, SARL au capital de 5000€, immatriculée au RCS de Clermont Ferrand sous le numéro 529613812 00013 et dont le siège social est situé à La Pierre Plate, 63600 SAINT JUST, propriétaire de **tellmefix**.

« Utilisation »: Toute opération effectuée par l'Utilisateur dès l'accès au Site, et à l'application mobile en ce compris sa simple consultation, quel qu'en soit le dispositif d'accès (notamment, ordinateur, tablette et Smartphone), le type de connexion (connexion privée, connexion d'un tiers ou Wi-fi public) et le lieu de connexion (depuis la France ou l'étranger).

« Utilisateur(s) »: Désigne toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, de droit privé ou de droit public, qui utilise (au sens de parcourir, naviguer, se connecter, interagir) le Site Internet, l'application ou sollicitant les Services proposés par la Société, en ligne ou par téléphone.

.

Article 1 - Objet et Opposabilité

.

1.1 La Société, par l'intermédiaire de son Site et de son application mobile, a pour objectif de mettre en relation ses Utilisateurs et ses Prestataires, en permettant aux Utilisateurs de solliciter gratuitement une Intervention d'un Prestataire de la Société en vue de l'obtention d'un Devis et la réalisation d'une Prestation dans un ou plusieurs des domaines suivants : serrurerie, plomberie, électricité, chauffage, peinture, jardinage, climatisation, vitrerie, toiture, menuiserie, maçonnerie, plaquiste, carrelage, ou tout autre activités que Tellmefix pourra proposer.

1.2 Les présentes CGU ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles, d'une part, la Société, met à la disposition de tout Utilisateur le Site Internet, l'Application mobile et ses Services et, d'autre part, la manière par laquelle l'Utilisateur accède au site et utilise ses Services. Partant, les présentes CGU régissent tant l'accès, l'utilisation, les relations, à titre gratuit ou onéreux, à intervenir entre les Utilisateurs et la Société Tellmefix.

1.3 Les présentes CGU régissent toute Utilisation faite par tout Utilisateur ainsi que les Services proposés par la Société à l'exception des Prestations, en ce qu'elles sont exclusivement soumises aux conditions acceptées lors de l'émission du Devis par un Prestataire. La Société ne prend en aucun cas part à la relation contractuelle liant, le cas échéant, l'Utilisateur et un Prestataire.

1.4 Tout Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des présentes et les accepter sans réserve. Ces CGU peuvent faire l'objet de modifications. Dès lors, il est entendu que les stipulations applicables sont celles en vigueur sur le Site au moment de son Utilisation. Toute connexion au site est subordonnée à leur acceptation.

1.5 Les CGU sont opposables à l'Utilisateur à la date de son Utilisation du Site Internet ou des Services de la Société. Les CGU sont dès lors présumées lues et acceptées sans réserves.

Article 2 - Conditions d'Utilisation des Services

2.1 L'Utilisateur s'engage à avoir la pleine capacité juridique pour utiliser les Services :

- S'agissant d'une personne physique, l'Utilisateur garantit avoir la majorité légale et être autorisé à faire intervenir un Prestataire sur le lieu mentionné lors de la demande d'Intervention. À cet égard, la Société se réserve le droit, sans que cela ne constitue une obligation, d'en demander la justification écrite à tout moment, et de procéder à toutes vérifications, ainsi que de refuser toute Intervention dans l'hypothèse où l'Utilisateur ne remettrait pas immédiatement ladite justification, ou éventuellement dans le délai qui lui serait imparti ;
- Si l'Utilisateur fait appel aux Services en tant que professionnel au nom et pour le compte d'une personne morale, celui-ci garantit disposer des pouvoirs nécessaires pour engager ladite entité. À cet égard, un justificatif écrit devra être présenté avant toute Intervention et Prestation. La Société se réserve le droit de refuser toute Intervention si les documents présentés s'avéraient incomplets ou insuffisants pour justifier des pouvoirs accordés ;
- L'Utilisateur garantit également pas être un concurrent de la Société et/ou ne pas utiliser le Service aux fins de la concurrencer, de manière frauduleuse et/ou de manière à nuire à ses intérêts.

2.2 En tout état de cause, la Société décline toute responsabilité en cas d'utilisation du Service par des Utilisateurs ne répondant pas aux conditions susmentionnées.

Article 3 - Prise de Commande / Réservation

Article 3.1 - Mise en relation

La mise en relation réalisée par la Société s'effectue à la suite d'une demande d'Intervention effectuée sur le Site Internet et/ou l'Application Mobile « TELLMEFIX » par le biais d'un formulaire de demande d'Intervention .

Article 3.2 - Réservation sur le Site.

Le processus de prise de rendez-vous, accessible gratuitement sur le Site se déroule de la suivante :

- **Etape 1:** L'Utilisateur se rend sur le Site sur la page « <http://tellmefix.com/devis-travaux-ligne/> » afin de planifier une Intervention en ligne.
- **Etape 2:** L'Utilisateur saisit dans le formulaire de demande d'Intervention les informations détaillées ci-dessous. Ces informations sont ensuite stockées dans nos systèmes informatiques.
- Le domaine d'intervention (serrurerie, électricité, chauffage, plomberie,)
- Le moment souhaité de l'intervention
- Une description la plus détaillée et précise du ou des problèmes rencontrés.
- Jusqu'à trois photos.
- Les informations nécessaires à son identification (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse mail....)
- Les informations relatives au lieu d'intervention et à son accès.

- **Etape 3** : Avant envoi de son formulaire, l'Utilisateur confirme avoir lu, compris et accepté les CGU du Service ainsi que les dispositions légales applicables et relatives au droit de rétractation. Cette acceptation est nécessaire à la mise en relation entre l'Utilisateur et le Prestataire.
- **Etape 4** : Une fois la demande envoyée, l'Utilisateur reçoit à l'adresse du courrier électronique indiquée, une confirmation de commande.
- **Etape 5** : La demande est transféré automatiquement à plusieurs prestataires autour du client, celui-ci recevra plusieurs devis et devra choisir en fonction de ces critères.
-

Article 3.3 - Réserveation par application mobile

Le processus de prise de rendez-vous, accessible gratuitement sur le Site se déroule de la suivante :

- **Etape 1** : L'Utilisateur télécharge l'application sur une des places de marché IOS / Android afin de planifier une Intervention en ligne.
- **Etape 2**: L'Utilisateur saisit dans le formulaire de demande d'Intervention les informations détaillées ci-dessous. Ces informations sont ensuite stockées dans nos systèmes informatiques.
- Le domaine d'intervention (serrurerie, électricité, chauffage, plomberie,)
- Le moment souhaité de l'intervention.
- Une description la plus détaillée et précise du ou des problèmes rencontrés.
- Jusqu'à trois photos.
- Les informations nécessaires à son identification (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse mail)
- Les informations relatives au lieu d'intervention et à son accès.
- **Etape 3** : Avant envoi de son formulaire, l'Utilisateur confirme avoir lu, compris et accepté les CGU du Service ainsi que les dispositions légales applicables et relatives au droit de rétractation. Cette acceptation est nécessaire à la mise en relation entre l'Utilisateur et le Prestataire.
- **Etape 4** : Une fois la demande envoyée, l'Utilisateur reçoit à l'adresse de courrier électronique indiquée une confirmation de commande.
- **Etape 5** : La demande est transféré automatiquement à plusieurs prestataires autour du client, celui-ci recevra plusieurs estimation tarifaire et devra choisir en fonction de ces critères.

Article 4 - Validité de la prise de commande et modalités d'intervention du dépanneur

4.1 Une fois la demande d'Intervention reçue celle-ci est automatiquement transmise à tous les artisans dans le secteur qui pourrons envoyé un estimation tarifaire en retour.

4.2 La Société se réserve le droit de refuser toute demande d'Intervention qu'elle jugerait non justifiée. Tout refus d'Intervention ne pourra en aucun cas engager la responsabilité de la Société, ni donner droit à des dommages et intérêts pour l'Utilisateur.

Article 5 - Report, annulation, ou incapacité à fournir le service

5.1 Si l'Utilisateur du service souhaite reporter ou annuler l'intervention, il lui faut informer le prestataire dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, avant l'arrivée du Prestataire. Il dispose pour cela d'une option:

- *Contacter le prestataire au numéros donné lors de la validation du devis*

5.2 Si la Société est informée de l'annulation de la demande d'Intervention après que le Prestataire arrive sur les lieux indiqués par l'Utilisateur, ce dernier est dans l'obligation de l'indemniser pour le déplacement effectué. Le montant de l'indemnisation lié au déplacement est forfaitaire et s'élève à 29 TTC. Une facture faisant figurer le déplacement et le montant payé sera remise à l'Utilisateur une fois le paiement effectué.

5.3 L'incapacité de la Société à proposer un Prestataire ou tout retard pour l'Intervention d'un Prestataire ne pourra en aucun cas engager la responsabilité de la Société, ni donner droit à des dommages et intérêts pour l'Utilisateur.

Article 6 - Estimation Tarifaire

6.1 Les Prestataires font tout leur possible pour satisfaire l'Utilisateur en lui proposant un Devis final au plus proche de l'Estimation Tarifaire, sans toutefois pouvoir garantir que le prix indiqué sur le Devis final corresponde à celui de l'Estimation Tarifaire.

Article 7 - Devis

7.1 Le Prestataire réalise le Devis correspondant aux travaux à effectuer. Dans tous les cas, la Prestation ne pourra débuter que lorsque le Devis sera accepté et signé par l'Utilisateur. À ce titre, l'Utilisateur reste libre d'accepter le Devis.

7.2 Seul le montant du Devis établi sur place par le Prestataire, accepté et signé par l'Utilisateur fait foi.

Article 8 - Tarifs et paiement

8.1 Le Service de mise en relation entre l'Utilisateur et le Prestataire est gratuit. Le montant du paiement doit correspondre au montant exact indiqué sur le Devis signé par l'Utilisateur avant le début de la Prestation.

8.2 Le paiement de la Prestation s'effectue sur place, entre le Prestataire et l'Utilisateur selon les modalités convenues entre les parties au moment de leur rencontre sur le lieu d'Intervention.

8.3 Une fois la Prestation terminée, le client reçoit suite au paiement, une facture.

Article 9 - Responsabilités et obligations

Article 9.1 Responsabilités et obligations de la Société

9.1.1 La Société intervient exclusivement dans la mise en relation entre l'Utilisateur et le Prestataire.

9.1.2 La Société Tellmefix décline toute responsabilité dans l'exécution du contrat entre le Prestataire et l'Utilisateur du Service ayant accepté le Devis présenté par le Prestataire. La responsabilité de la Société se limite à la prise et la transmission de la demande d'Intervention au Prestataire. Elle ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'émission ou non d'un Devis et / ou de la réalisation de la Prestation correspondante par le Prestataire.

9.1.3 En tout état de cause, la responsabilité des travaux réalisés ou de tous dommages causés lors de l'Intervention ou de la Prestation n'engage que la responsabilité du Prestataire.

9.1.4 La Société s'engage à sélectionner des Prestataires selon des critères de rapidité et de qualité d'intervention, disposant des autorisations nécessaires pour exercer leur activité.

9.1.5 La Société s'engage à exclure tout Prestataire qui ne répondrait pas à l'esprit du Service proposé par ses soins. À ce titre, la Société contacte après chaque intervention l'Utilisateur afin que celui-ci note la Prestation effectuée par le Prestataire.

Article 9.2 Responsabilités et obligations de l'Utilisateur

9.2.1 L'Utilisateur s'engage à renseigner des informations exactes quant à son identité, adresse et autres données nécessaires à la prise de commande et à l'accès au lieu d'intervention (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse mail, lieu de l'intervention), ainsi qu'à mettre à jour toute modification concernant ses informations.

9.2.2 Le refus de fournir une ou plusieurs informations obligatoires et nécessaires à la réalisation de la Prestation aura pour effet de rendre nulle la demande d'intervention.

9.2.3 Etant entendu que la Société assure uniquement la mise en relation entre l'Utilisateur et le Prestataire et qu'elle n'est nullement liée à la relation commerciale entre les deux parties, l'Utilisateur accepte d'être contacté par le Prestataire par courrier électronique et / ou par téléphone afin de convenir des modalités de la Prestation.

9.2.4 L'Utilisateur est seul responsable de la bonne réception des courriers électroniques qui lui seront adressés via une adresse en « @tellmefix.com », notamment en paramétrant sa messagerie électronique de telle sorte à ce que les courriers électroniques expédiés depuis une adresse en « @tellmefix.com » soient correctement acheminés dans sa boîte de réception.

9.2.5 L'Utilisateur s'engage à donner accès aux lieux de l'Intervention au Prestataire. Si les motifs de la demande d'Intervention avaient disparu ou s'avèrent manifestement abusifs, à l'appréciation du Prestataire, lorsque celui-ci intervient sur les lieux indiqués par l'Utilisateur, ce dernier sera redevable de l'indemnisation de déplacement.

Article 10 - Propriété Intellectuelle

10.1 La structure générale du Site et de l'Application mobile, ainsi que les textes, graphiques, images, sons et vidéos la composant, sont la propriété de la Sarl OPTIK ANALYSE. Toute représentation et/ou reproduction et/ou exploitation partielle ou totale des contenus et services proposés par le Site, par quelque procédé que ce soit est strictement interdite et serait susceptible de constituer une contrefaçon au sens des articles L 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

10.2 Les cookies (données personnelles et traces informatiques laissées par les Utilisateurs lors de la navigation sur le Site) sont utilisés pour faciliter la navigation sur le Site. Ils stockent les informations personnelles que l'Utilisateur a saisies durant sa visite, ceux-ci permettant une identification indirecte afin de mieux gérer la connexion et la navigation des Utilisateurs sur le Site.

10.3 La Société fait usage de programmes externes susceptibles d'utiliser des cookies afin de fournir des informations quantitatives et qualitatives quant aux Utilisateurs du site web.

Les principaux programmes utilisant les cookies sont : Facebook, LinkedIn, Google & Google Analytics ainsi que Twitter. Pour plus d'information sur l'utilisation et le mode de fonctionnement des cookies, veuillez-vous référer aux Conditions Générales d'Utilisation des programmes.

Article 11 - Accès au site

11.1 La Société s'efforce de permettre l'accès au site 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de l'Editeur, et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du site et des services.

11.2 Par conséquent, la Société ne peut garantir une disponibilité du site et/ou des services, une fiabilité des transmissions et des performances en termes de temps de réponse ou de qualité. Il n'est prévu aucune assistance technique vis à vis de l'Utilisateur que ce soit par des moyens électronique ou téléphonique.

11.3 La responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas d'impossibilité d'accès à ce site et/ou d'utilisation des services. L'Utilisateur ne pourra se prévaloir d'un dommage et ne pourra prétendre à aucune indemnité.

11.4 Par ailleurs, la Société peut être amenée à interrompre le site ou une partie des services, à tout moment sans préavis, le tout sans droit à indemnités. L'utilisateur reconnaît et accepte que l'Editeur ne soit pas responsable des interruptions, et des conséquences qui peuvent en découler pour l'utilisateur ou tout tiers.

Article 12 - Force majeure

La responsabilité de la Société ne pourra être engagée en cas de force majeure, du fait d'un tiers ou lorsque le client ne respecte pas les termes des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Article 13 - Loi Informatique et Libertés - Déclaration CNIL

13.1 En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 Informatique et Libertés, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées à l'Utilisateur ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des libertés, déclaration n° **1943914 v 0**

13.2 L'Utilisateur bénéficie d'un droit d'accès, d'interrogation, de modification, de suppression des données le concernant ce qui lui permet, le cas échéant, de faire modifier, compléter, supprimer les données personnelles le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication, le partage ou la détention est interdite.

13.3 Ce droit est applicable en nous contactant à l'adresse suivante: **Optik Analyse Sarl**, La Pierre Plate 63600 SAINT JUST, ou par mail à l'adresse suivante: contact@tellmefix.com ou par Téléphone au : 0483533048, Du lundi au vendredi de 9h à 20h (hors jours fériés).

13.4 Les informations ainsi collectées sont destinées à être utilisées exclusivement par la Société et ses Prestataires. Toute diffusion à des tiers des données personnelles recueillies sur les Utilisateurs fera l'objet d'une demande expresse et préalable.

13.5 L'Utilisateur est informé que l'utilisation de ses données personnelles qu'il pourrait communiquer est réservée à la Société, mais qu'elles peuvent faire l'objet d'un partage avec un ou plusieurs de ses partenaires ou sous-traitants dans la mesure nécessaire à la mise en place et à l'accomplissement du service proposé ou à des finalités commerciales ou publicitaires et cela, à la seule initiative de la Société (ex: les Prestataires qui de manière directe ou indirecte, participent à la réalisation du ou des Services proposés, les professionnels qui de manière directe ou indirecte hébergent, éditent ou sont en charge du bon fonctionnement du Site)

13.6 En outre, certaines données personnelles permettant une identification indirecte peuvent également être collectées et traitées afin de mieux gérer la connexion et la navigation des Utilisateurs sur le Site. Par conséquent la Société est susceptible d'utiliser des cookies.

Article 14 - Droit applicable

14.1 Tant le présent Site et Application mobile que les CGU et les CGV sont régis par le droit français, quel que soit l'Utilisateur et/ou le lieu d'Utilisation du Service. En cas de contestation éventuelle, et après l'échec de toute tentative de recherche d'une solution amiable, les tribunaux français seront seuls compétents pour connaître de ce litige.

14.2 Pour toute question relative aux présentes conditions d'utilisation du site, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante: contact@tellmefix.com