

Conditions Générales d'Utilisation

1. OBJET

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après dénommées les « **CGU** ») ont pour objet de définir les modalités et les conditions d'accès et d'utilisation du service proposé par la société STEMIR SAS sur son site internet à l'adresse URL suivante : Stemir.fr (ci-après dénommé le « **Site** »). En outre, les CGU précisent également les termes et conditions d'utilisation du service lors du téléchargement de la version de l'application mobile (ci-après dénommé « **l'Application Mobile** »).

Par le biais du Site, la société STEMIR SAS (ci-après dénommé « **STEMIR** ») vise à offrir un service permettant aux utilisateurs de commander rapidement et en toute sécurité des services de dépannage d'urgence par la mise en relation avec un professionnel indépendant sélectionné par STEMIR (ci-après dénommé le « **Service** »).

Pour l'utilisateur, le simple accès au Site implique l'acceptation de l'ensemble des CGU. Étant entendu que les présentes conditions générales sont opposables à toute personne accédant au Site en vue d'avoir accès aux Services fournis, comme décrit ci-après.

2. DÉFINITION

Les termes utilisés ci-après, qu'ils soient au singulier ou au pluriel, ont les significations suivantes :

« **Application Mobile** » désigne l'application dont la société STEMIR SAS possède les droits exclusifs de propriété, mise à disposition de l'utilisateur ainsi que toute mise à jour associée.

« **Commande** » désigne toute demande de Prestation(s) de dépannage d'urgence formulée par l'utilisateur.

« **Conditions Générales d'utilisation** » désigne le présent document ainsi que toute éventuelle modification ultérieure effectuée par la société STEMIR SAS.

« **Partie(s)** » désigne individuellement la société STEMIR SAS, le prestataire et l'utilisateur et collectivement la société STEMIR SAS, le prestataire et l'utilisateur dans la cadre de la navigation sur le Site et/ou l'utilisation du Service.

« **Prestataire** » désigne tout professionnel indépendant sélectionné par la société STEMIR SAS à la suite d'une Commande émise par l'Utilisateur.

« **Service** » désigne toutes les prestations de dépannage d'urgence émises à la suite d'une commande par l'utilisateur sur le Site et/ou l'Application Mobile.

« **Site** » désigne l'adresse URL suivante : stemir.fr , à partir de laquelle le Service est proposée ainsi que l'Application Mobile qui y est rattachée.

« **Utilisateur** » désigne toute personne, physique ou morale, qui recherche un Prestataire pour la réalisation du Service commandé, que ce soit via le Site et/ou l'Application Mobile.

3. MENTIONS LÉGALES

Le site internet stemir.fr est édité par la société STEMIR SAS, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 981 938 467, dont le siège social est situé au **34 avenue des Champs-Élysées, 75008 Paris**.

Pour toute question concernant le Site et/ou l'Application Mobile, vous pouvez contacter la société STEMIR SAS à l'adresse e-mail suivante : contact@stemir.fr , et/ou au numéro de téléphone suivant : 06.01.39.03.43.

Le Site est hébergé par la société OVH SAS, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole, sous le numéro 424 761 419 00045, dont le siège social est situé au 2 rue Kellermann - 59100 Roubaix - France.

4. DESCRIPTION DU SERVICE

STEMIR propose un service de mise en relation entre des personnes ayant besoin de services de dépannage d'urgence et un Prestataire ayant les compétences requises pour réaliser les prestations commandées dans le cadre de l'utilisation du Service.

Les Prestataires sélectionnés par STEMIR possèdent une expertise dans les domaines de la plomberie, de la serrurerie et de l'électricité, sélectionnés en fonction de critères spécifiques tels que la rapidité d'intervention, la qualité et la fiabilité. Cette sélection vise à garantir aux Utilisateurs les meilleures conditions d'intervention possibles dans le cadre du Service.

5. MODALITÉS D'UTILISATION DU SERVICE

Les services proposés par STEMIR via le Site et/ou l'Application Mobile, sont accessibles aux Utilisateurs via Internet depuis un terminal fixe ou mobile disposant d'un navigateur internet. Étant entendu que les frais supportés par l'Utilisateur pour accéder aux services (connexion internet, matériel etc.) ne sont pas à la charge de STEMIR.

Le Service est consenti sous couvert de la souscription d'un abonnement payant et d'une inscription gratuite sur le Site et/ou l'Application Mobile.

Il est précisé que divers abonnements seront proposés aux Utilisateurs, chacun présentant ses fonctionnalités spécifiques.

Chaque Utilisateur, éligible au Service, peut passer Commande soit depuis le Site, ou soit en téléchargeant l'Application Mobile.

La procédure de passation de Commande est la suivante :

Étape 1 : L'utilisateur soumet une demande de prestation de dépannage d'urgence sur le Site ou l'Application Mobile en sélectionnant attentivement le type de prestation (serrurerie , plomberie ou électricité).

Étape 2 : L'utilisateur doit choisir le type précis de prestation qu'il souhaite recevoir parmi les nouvelles propositions associées à la demande initiale de service.

Étape 3 : Lors de la finalisation de la Commande, l'Utilisateur accède à un espace de commentaire libre dans lequel il est encouragé à fournir autant de détails que possible. Cela inclut notamment l'obligation pour l'Utilisateur, de prendre des photos et/ou vidéos de la situation problématique.

Étape 4 : Les informations fournies par l'Utilisateur sont directement transmises au Prestataire sélectionné instaurant ainsi un espace de discussion privée entre l'Utilisateur et le Prestataire. Le Prestataire s'engage à contacter, si nécessaire, l'Utilisateur, par téléphone au numéro affiché dans l'espace de discussion privée dans les meilleurs délais afin de lui donner des instructions si nécessaire, d'établir les modalités de réalisation du Service et/ou d'obtenir toute précision utile concernant la réalisation de la prestation.

Étape 5 : Une fois sur le lieu de dépannage indiqué par l'Utilisateur, l'Utilisateur reçoit une notification lui demandant de valider la présence du Prestataire ainsi que de contrôler son identité.

STEMIR ne saurait être tenue responsable en cas de non-intervention ou de retard du Prestataire dans les délais prévus.

Lorsque la prestation est effectuée à l'adresse indiquée, l'Utilisateur saisit sur le Site et/ou l'Application Mobile, la fin d'intervention du Prestataire et lui laisse un avis concernant la réalisation du Service.

6. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉ DE LA PLATEFORME STEMIR

Les Utilisateurs reconnaissent et acceptent que STEMIR est soumis à une obligation de moyens concernant ses services de mise en relation entre les Utilisateurs et les Prestataires. Le rôle de STEMIR se limite donc à proposer un système permettant la rencontre entre Utilisateur et Prestataire et à effectuer toutes les diligences nécessaires à la bonne réalisation du Service.

STEMIR garantit son indépendance vis-à-vis des Prestataires. A ce titre, STEMIR s'engage à ne privilégier aucun Prestataire, la sélection des Prestataires étant effectué en toute neutralité.

STEMIR s'engage à demander aux Prestataires, dans le cadre de la validation de leur inscription et de la création de leur espace professionnel, les documents et justificatifs nécessaires pour la bonne exécution de leurs activités (extrait Kbis, assurance, inscription au répertoire SIRENE).

Il est précisé que la société STEMIR agit en tant que simple intermédiaire. STEMIR ne fournit aucune prestation au titre d'une Commande. Par conséquent, STEMIR ne pourra en aucun cas être tenue responsable des éventuels dommages ou manquements occasionnés pendant ou après la réalisation du Service par le Prestataire.

STEMIR s'engage à assurer la fonctionnalité du Site et de l'Application Mobile. En cas de dysfonctionnements techniques, de coupure du Site et/ou de l'Application Mobile, de maintenance technique, ou d'évènement de force majeure, STEMIR s'engage à faire le nécessaire pour rétablir un accès, sans toutefois qu'elle puisse être tenue responsable des éventuels désagréments occasionnés pendant la période de dysfonctionnements.

STEMIR s'engage à déployer tous les moyens nécessaires pour instaurer des procédures visant à réduire les risques liés aux intrusions, piratages, ou à l'insertion de virus sur son serveur et/ou le Site. STEMIR met tout en œuvre pour sécuriser le contenu du Site. La sécurisation du contenu du Site fait l'objet de toutes les attentions de la part de STEMIR. A ce titre, STEMIR décline toute responsabilité en cas d'intrusion, piratage, ou en cas d'insertion de virus sur serveur et/ou Site.

7. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉ DE L'UTILISATEUR

Pour un usage correct et légal du Site et/ou de l'Application Mobile, l'Utilisateur s'engage à respecter les obligations mises à sa charge dans les présentes CGU. A cet égard, l'Utilisateur garantit d'utiliser le Site et/ou l'Application Mobile conformément à sa destination.

L'Utilisateur est seul responsable du choix d'accéder, naviguer dans le Site et/ou l'Application Mobile, et de son adéquation à ses besoins, de la sécurisation de système informatique et de la sauvegarde de ses données.

L'Utilisateurs s'engage à fournir des informations exactes, réelles et complètes pour les besoins de la mise en relation via les outils mis à leur disposition sur le Site et/ou l'Application Mobile afin qu'ils puissent être contactés par les Prestataires.

Dans le cas où les informations fournies seraient considérées comme incomplètes, approximatives, fausses ou incohérentes, STEMIR s'engage, dans un premier temps, à contacter l'Utilisateur par le biais des informations transmises et, si cette prise est impossible, STEMIR procédera à la suppression de la demande de l'utilisateur sans en être tenue responsable.

L'Utilisateur s'engage à informer STEMIR de toute modification portant sur le contenu de la Commande et/ou de ses coordonnées le cas échéant. En outre, l'Utilisateur est seul

responsable des informations qu'il communique lors de son inscription et de la Commande, STEMIR décline toute responsabilité en cas d'omission ou d'erreur de l'Utilisateur.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que, en cas de braquage, de tentative de braquage, ou d'acte de vandalisme, il lui incombe dans un premier temps de prendre toutes les mesures et démarches nécessaires auprès des autorités compétentes et à informer son assureur conformément aux dispositions de son contrat d'assurance, avant de recourir au Service proposé par STEMIR. En outre, il appartient également à l'Utilisateur d'effectuer toutes les constatations nécessaires afin de préserver les éléments de preuve et de faciliter le traitement de sa demande.

L'Utilisateur assure que toute utilisation abusive du Service et/ou demande fantaisiste, à des fins de concurrence déloyale, de fraude, de nuisance aux intérêts de STEMIR, ou inappropriée au regard du Service et/ou toute usurpation d'identité, attitude contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public entrainera la possibilité pour STEMIR d'exclure l'Utilisateur de l'utilisation de ses services.

Toutefois, et préalablement à l'exclusion de l'Utilisateur, STEMIR informera ce dernier de ce manquement aux stipulations des présentes CGU en lui demandant d'y remédier dans les plus brefs délais.

Cependant, lorsque la demande de prestation a lieu de nuit et/ou que le Prestataire ne dispose pas du matériel nécessaire à la bonne réalisation du Service, STEMIR s'engage à prendre en charge, à un frais raisonnable, les coûts nécessaires pour répondre aux besoins de l'Utilisateur, en ce compris l'hébergement dans un hôtel si la nature de la Commande et le manque du matériel empêche ce dernier d'accéder à son domicile.

Par ailleurs, il est précisé que le remplacement du matériel, dans le cas évoqué ci-dessus, sera effectué le matin suivant la Commande.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que, en cas de braquage, de tentative de braquage, ou d'acte de vandalisme, il lui incombe dans un premier temps de prendre toutes les mesures et démarches nécessaires auprès des autorités compétentes et à informer son assureur conformément aux dispositions de son contrat d'assurance, avant de recourir au Service proposé par STEMIR. En outre, il appartient également à l'Utilisateur d'effectuer toutes les constatations nécessaires afin de préserver les éléments de preuve et de faciliter le traitement de sa demande.

L'Utilisateur peut contester cette mesure en contactant le service client à l'adresse suivante : contact@stemir.fr.

8. ENGAGEMENTS DES PRESTATAIRES

Le Prestataire s'engage à fournir des informations exactes, réelles et complètes lors de son inscription nécessaire à la mise en relation. En outre, le Prestataire est seul responsable des

informations qu'il communique, STEMIR décline toute responsabilité en cas d'omission ou d'erreur du Prestataire.

Le Prestataire s'engage à respecter les réglementations applicables en vigueur, en particulier concernant leurs obligations fiscales et sociales.

Pour la bonne exécution des services, le Prestataire s'engage à être inscrit au Registre du Commerce ou à la Chambre des Métiers et d'être à jour de ses assurances responsabilité civile professionnelle.

9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les présentes CGU n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droits de propriété intellectuelle sur les éléments appartenant à STEMIR et/ou à ses concédants au bénéfice d'un Utilisateur et/ou d'un Prestataire.

L'Utilisateur et le Prestataire reconnaissent et acceptent que le contenu du Site et notamment, mais non exclusivement, les textes, photographies, vidéos, bases de données, logiciels et programmes, sons, musiques, mise en page, charte graphique, logos, design ou toute autre information et/ou support(s) présenté(s) par STEMIR (ci-après dénommé les « **Contenus** »), sont protégés par des droits d'auteur(s), marque(s), brevet(s) et tout autre droit de propriété intellectuelle qui leur sont reconnus selon les lois en vigueur.

STEMIR déclare être titulaire des droits de propriété intellectuelle afférents aux Contenus ou être dûment autorisée par ses concédants à utiliser et reproduire les Contenus sur le Site et/ou sur l'Application Mobile.

STEMIR accorde à chaque Utilisateur et/ou Prestataire, un droit d'utilisation des services du Site et/ou de l'Application Mobile.

L'Utilisateur et le Prestataire s'interdisent toute reproduction et/ou représentation, totale ou partielle de tout ou partie des Contenus, sans l'autorisation préalable et écrite de STEMIR. Une telle reproduction et/ou représentation constitueraient une contrefaçon au sens des dispositions du Code de la propriété intellectuelle, et notamment des articles L. 335-2 et suivants relatifs au délit pénal de contrefaçon.

En cas d'utilisation non-conforme ou abusive des Contenus, STEMIR se réserve toute voie de droit pour faire cesser l'atteinte à ses droits de propriété intellectuelle.

10. DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de son activité, STEMIR collecte, utilise, traite et divulgue des informations concernant les Utilisateurs et les Prestataires et notamment des données personnelles en

lien avec l'utilisation du Site et/ou de l'Application Mobile et plus particulièrement au moment de l'inscription et de la passation d'une Commande.

On entend par données à caractère personnel, toute information personnelle que les Utilisateurs et Prestataires sont susceptibles de fournir à STEMIR pour la bonne exécution des services. Lorsque l'Utilisateur et/ou le Prestataire fournit des données à caractère personnel, il s'engage à communiquer à STEMIR des informations exactes et ne portant pas préjudice aux intérêts ou aux droits des tiers.

L'Utilisateur et le Prestataire sont informés que STEMIR peut recueillir des données à caractère personnel les concernant, à l'occasion de toute utilisation du Service, et notamment au moyen des services de géolocalisation proposés. L'utilisateur et le Prestataire peuvent, à leur seule discrétion, désactiver les services de géolocalisation mis à disposition par l'Application Mobile mais reconnaissent à ce titre que le fonctionnement de tout ou partie du Service peut être affecté.

Les données à caractère personnel transmises à STEMIR, en sa qualité de responsable du traitement, sont traitées aux fins de permettre à l'Utilisateur de bénéficier du service et notamment pour faciliter la mise en relation avec le Prestataire sélectionné.

STEMIR s'engage à ne pas communiquer les données à caractère personnel des utilisateurs à des tiers autre que les Prestataires pouvant répondre à leurs demandes. Cependant, les utilisateurs acceptent et autorisent STEMIR à communiquer à des tiers toute information les concernant, si cette communication est raisonnablement nécessaire pour se conformer aux lois et règlement en vigueur, ou à toute réquisition ou requête judiciaire ou administrative.

Aucune donnée à caractère personnel n'est collectée sans le consentement de la personne concernée. La nature facultative ou obligatoire des mentions à communiquer à STEMIR sera préalablement indiquée aux personnes concernées. Ces dernières ne sont aucunement contraintes de transmettre à STEMIR des données à caractère personnel. Toutefois, en cas de refus, STEMIR ne sera pas en mesure de répondre aux demandes.

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, l'Utilisateur et les prestataires disposent d'un droit d'accès, d'interrogation, de modification, de rectification et de suppression des données les concernant.

En conséquence, chaque Utilisateur et prestataire peuvent demander que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations les concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

Les utilisateurs et prestataires ont la possibilité d'exercer leurs droits et de recevoir à leurs demandes des informations sur le traitement des données les concernant en respectant la procédure suivante :

- Demande physique et écrite signée à laquelle est jointe une photocopie d'une pièce d'identité déposée au lieu du siège social de STEMIR.
- Demande électronique envoyée à STEMIR à l'adresse suivante : contact@stemir.fr .

A la fin de la passation d'une Commande, des données concernant l'Utilisateur peuvent être conservées et archivées confidentiellement par STEMIR ou tout tiers mandaté pour une durée fixée par STEMIR à l'occasion des formalités de déclaration auprès de la C.N.I.L et au maximum pour la durée de prescription de droit commun.

Les données traitées sont destinées aux services internes de STEMIR, à ses prestataires, aux établissements financiers et postaux, ainsi qu'aux tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire, et autres partenaires.

Les données traitées sont stockées au sein de l'Union européenne, soit par STEMIR soit par ses prestataires.

11. COOKIES

Certaines données personnelles permettant une identification indirecte peuvent également être collectées et traitées afin de mieux gérer la connexion et la navigation des utilisateurs et prestataires sur le Site. Par conséquent, STEMIR, ou tout tiers mandaté, est susceptible d'utiliser des cookies.

L'utilisation des cookies par STEMIR ou tout tiers mandaté par STEMIR est strictement restreinte et ne permet pas une identification personnelle des utilisateurs et prestataires. Les cookies sont principalement utilisés pour rendre accessible les fonctionnalités telles que le suivi de commande passées sur le Site.

Tout utilisateurs et/ou prestataires peuvent, à tout moment, gérer leurs choix concernant l'utilisation des cookies requérant leurs consentements et désactiver les cookies éventuellement déjà déposés.

12. LIENS HYPERTEXTES

Des liens hypertextes peuvent être présents sur le site. L'Utilisateur est informé qu'en cliquant sur ces liens, il sortira du Site. STEMIR n'approuve ni ne contrôle les sites internet tiers. Par conséquent, STEMIR ne saurait être tenue responsable du contenu ou des opérations des sites internet tiers accessibles depuis le Site.

13. CONFIDENTIALITÉ

Les informations transmises ou recueillies par STEMIR à l'occasion de l'utilisation du service et de l'inscription sur le Site et/ou l'Application Mobile, sont considérées par nature comme

confidentielles et ne font l'objet d'aucune communication extérieure, sauf stipulation contraire des CGU.

Cette stipulation ne fait pas obstacle aux communications réalisées par STEMIR pour se conformer aux lois et règlements en vigueur et ou à toute réquisition ou requête judiciaire ou administrative, pour se protéger ou protéger les utilisateurs, et toute autre personne.

14. STIPULATIONS GÉNÉRALES

14.1. Ordre de priorité contractuel

L'ordre de priorité contractuel est par ordre décroissant :

- Les présentes conditions générales ;
- S'agissant du Prestataire, le contrat de partenariat conclu avec STEMIR ;
- Les autres documents se rattachant aux CGU.

14.2. Modification des CGU

STEMIR se réserve le droit de mettre à jour, à sa discrétion et à tout moment sans préavis, tout ou partie ou la totalité des CGU

14.3. Validité des CGU

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGU venait à être déclarée nulle au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur, elle sera réputée non écrite mais n'affectera en rien la validité des autres clauses qui demeureront pleinement applicables.

15. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes CGU sont soumises à l'application du droit français.

En cas de différend relatif à l'exécution ou l'interprétation des CGU, les Parties tenteront de trouver une solution amiable. L'Utilisateur ou le Prestataire s'adressera en priorité au service clients de STEMIR aux coordonnées suivantes : contact@stemir.fr.

A défaut d'un accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis à la compétence des tribunaux parisiens.