

# Conditions Générales de Vente

## 1. Objet

La société STEMIR SAS, société par actions simplifiée au capital social de 2000 euros, ayant son siège social au 34 avenue des Champs Élysées 75008 Paris, et immatriculée au Registre du Commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 981 938 457 (ci-après dénommée « **STEMIR** ») exploite une plateforme de mise en relation entre des artisans professionnels indépendants qualifiés et à ses clients ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel conformément à aux disposition du Code de la consommation, dans le but de fournir des services de dépannage d'urgence en serrurerie, plomberie et électricité.

Les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées « **CGV** ») ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles STEMIR propose ses services de mise en relation entre des artisans professionnels indépendants et des clients pour des services de dépannage d'urgence en serrurerie, plomberie et électricité, accessibles par le biais de l'application mobile et du site internet exploité par STEMIR.

Les CGV s'appliquent à toute souscription d'un abonnement payant par un Client afin de bénéficier des services proposés par STEMIR. Elles précisent notamment les droits et obligations respectifs des Parties. Étant entendu que la souscription à un abonnement payant implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Les Clients reconnaissent que les CGV prévalent sur toute autre condition générale ou particulière non expressément agréée par STEMIR.

## 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 STEMIR possède les droits exclusifs de propriété, mise à disposition du Client ainsi que toute mise à jour associée.

« **Client** » désigne toute personne physique, majeure, ayant la qualité de consommateur telle que définie par le Code de la consommation.

« **Commande** » désigne toute demande de Prestation(s) de dépannage d'urgence formulée par le Client auprès de STEMIR via l'application mobile ou sur le site internet suivant : [stemir.fr](http://stemir.fr).

« **Compte** » désigne la création d'un compte client sur le site internet et/ou l'Application mobile.

« **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** » désigne le présent document ainsi que toute éventuelle modification ultérieure effectuée par STEMIR.

« **Professionnel** » désigne le professionnel chargé de la réalisation de la Prestation.

« **Partie(s)** » désigne individuellement la société STEMIR SAS et le Client, et collectivement la société STEMIR SAS et le Client.

« **Prestation** » désigne toutes les prestations de dépannage d'urgence dans l'un des domaines de la plomberie, de la serrurerie ou de l'électricité, émises à la suite d'une Commande par le Client.

« **Site internet** » désigne l'adresse URL suivante : [stemir.fr](http://stemir.fr) , à partir de laquelle la Prestation est proposée ainsi que l'Application Mobile qui y est rattachée.

### **3. Souscription et Abonnements**

#### **3.1. Processus de souscription**

Tout Client souhaitant avoir accès aux services proposés par STEMIR doit s'inscrire sur la Site Internet ou l'Application Mobile via l'interface d'inscription prévu à cet effet. L'inscription est gratuite et permet la création d'un Compte.

L'inscription nécessite la fourniture d'informations précises, comprenant notamment :

- Nom, prénom ;
- Une adresse précise (code postal, ville, N°, rue et autres informations nécessaires pour la bonne exécution de la Prestation) ;
- Adresse électronique et numéro de téléphone.

A cette fin, le Client s'engage à fournir des informations exactes, réelles et complètes pour les besoins de la mise en relation avec un Professionnel. Le Client est seul responsable des informations qu'il communique lors de son inscription et du passage d'une Commande, STEMIR décline toute responsabilité en cas d'omission ou d'erreur de la part du Client.

La souscription aux abonnements peut être réalisée par le Client directement sur le Site ou l'Application Mobile après la création d'un Compte. Lors de la souscription, le Client sélectionne l'abonnement de son choix et est informé, en temps réel, des conditions spécifiques liées à chaque offre, y compris la durée d'engagement, le tarif mensuel et les services inclus.

Le Client a la possibilité de modifier son choix et de corriger d'éventuelles erreurs avant de procéder à son acceptation. Il est rappelé que l'acceptation de l'abonnement implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV, notamment en cochant la case de validation prévu à cet effet.

Après acceptation des CGV et validation de l'abonnement avec obligation de paiement, le contrat est valablement conclu entre STEMIR et le Client.

Lors de la souscription d'un abonnement, le Client est invité à renseigner ses données bancaires. Le Client accepte le prélèvement des sommes correspondantes à l'abonnement souscrit par le biais de ses coordonnées bancaires et s'engage à les mettre à jour afin d'assurer la continuité des paiements aux échéances prévues pour chaque abonnement.

STEMIR s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données transmises en ligne dans le cadre du paiement sur le Site Internet ou l'Application Mobile.

Après la validation de l'abonnement, STEMIR lui envoie une confirmation par e-mail, reprenant les éléments du récapitulatif de l'abonnement et l'adresse de facturation renseignée.

### 3.2. Offres d'abonnements

STEMIR propose plusieurs abonnements payants sur son Site Internet ou Application Mobile. Chacun affichant des tarifs spécifiques en temps réel.

Les détails spécifiques de chaque abonnement disponible sont les suivants :

- abonnement « **Sérénité** » mensuel :
  - Engagement de 12 mois pour un tarif mensuel de 14 euros par mois
  - Services inclus :
    - Interventions illimitées 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 ;
    - Aucun plafond de prise en charge ;
    - Prise en charge du matériel et remplacement par un matériel équivalent si nécessaire
  - Abonnement actif sous 7 jours.
  
- abonnement « **Sérénité** » annuel :
  - Paiement unique de 140 euros pour l'année complète ;
  - Services inclus :
    - Interventions illimitées 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 ;
    - Aucun plafond de prise en charge ;
    - Prise en charge du matériel et remplacement par un matériel équivalent si nécessaire
  - Abonnement actif sous 7 jours.

La durée de l'abonnement est déterminée lors de la souscription par le Client. Les abonnements peuvent être souscrits pour des périodes mensuelles avec possibilité de renouvellement automatique à moins d'une résiliation expresse du Client ou de STEMIR.

Par ailleurs, il est également précisé que les matériels suivants sont exclus de prise en charge :

- Baignoire ;
- Mécanisme de toilette japonaise ;
- Socle et/ou paroi de douche ;
- Évier et/ou lavabo (y compris le socle) ;
- Radiateur ;
- Ballon d'eau chaude ;
- Porte entière;
- Appareil électroménager (par exemple, machine à laver, lave-linge etc.)
- Carrelage ;
- Ameublement ;
- Divers matériaux (parquet etc...) qui auraient été abîmés ou détruits des suites d'un dégât des eaux ;
- Tableau électrique entier
- Mise au norme électrique

Conformément à la législation en vigueur, le Client dispose d'un droit de rétractation dans les conditions précisées dans les présentes CGV.

### **3.3. Modalités de facturation**

Les abonnements sont sujets à des frais périodiques définis par STEMIR. Les modalités de facturation, y compris les échéances de paiement, seront spécifiées dans les informations de tarification disponibles lors du processus de souscription.

### **3.4. Retard de paiement**

Au bout de 3 tentatives de paiement restées infructueuses, le Client pourra voir son compte client bloqué et privé de toute utilisation des services de STEMIR. Le Client sera invité à régulariser la situation afin de pouvoir de nouveau accéder aux Services.

Dès lors que le Client a ajouté un moyen de paiement valide, celui-ci reconnaît que les sommes impayées au titre de l'abonnement peuvent être prélevées sur ce moyen de paiement.

### **3.5. Conditions de renouvellement et de résiliation**

Les abonnements sont automatiquement renouvelés pour des périodes successives équivalentes à la durée initiale de l'abonnement, sauf résiliation par le Client.

Dans le cas d'un abonnement sans engagement, le Client a la possibilité de résilier son abonnement à tout moment, sans motif, en adressant un avis de résiliation à STEMIR au moins quinze (15) jours avant la date d'échéance de l'abonnement en cours. La résiliation prendra effet à la fin de la période en cours, sauf indication contraire.

#### **4. Caractéristiques essentielles des Services proposées**

STEMIR propose un service de mise en relation, par le biais d'un Site Internet ou d'une Application Mobile, entre des individus ayant besoin de services de dépannage d'urgence et des artisans professionnels indépendants ayant les compétences requises pour réaliser les prestations commandées.

Les professionnels indépendants sélectionnés par STEMIR possèdent une expertise dans les domaines de la plomberie et 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 Clients les meilleures conditions d'intervention possibles dans le cadre d'une Prestation.

Les Clients peuvent solliciter les services d'un artisan en soumettant une demande via l'Application Mobile ou le Site Internet. STEMIR, en tant qu'intermédiaire, transmet la demande aux artisans disponibles, permettant au Client de recevoir une intervention dans les plus brefs délais.

Les services proposés par STEMIR se limitent aux dépannages d'urgence en serrurerie et plomberie et en électricité, chaque demande de dépannage doit avoir lieu à l'adresse renseigné par le client, Stemir ne pourrait intervenir si la fuite a lieu chez un voisin ou dans les parties communes de son habitation.

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.

#### **5. Obligations du Client**

Le Client est responsable du choix d'accéder, de naviguer dans le Site Internet et l'Application Mobile, ainsi que de leur adéquation à ses besoins, de la sécurisation de son système informatique et de la sauvegarde de ses données.

En souscrivant à un abonnement et en utilisant les services de STEMIR, le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation de l'Application Mobile et du Site Internet tels que précisé par les conditions générales d'utilisation accessibles sur le Site Internet et l'Application Mobile. Tout usage contraire et non autorisé par STEMIR peut entraîner la suppression immédiate du compte du Client.

Le Client garantit l'exactitude, la véracité et l'exhaustivité des informations personnelles fournies lors de la création du compte et/ou lors du passage d'une Commande notamment pour faciliter l'intervention du Professionnel.

Il est précisé que toute modification des informations personnelles fournies lors du processus de souscription doit être actualisée dans les plus brefs délais. Par conséquent, STEMIR décline toute responsabilité en cas d'omission ou d'erreur de la part du Client.

Les identifiants du compte du Client sont strictement personnels et confidentiels. A cette fin, le Client s'engage à ne pas partager, céder, ou permettre l'utilisation de ses identifiants par des tiers non autorisés. STEMIR ne pourra être tenu responsables des conséquences résultant de l'utilisation non autorisée du compte du Client.

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. Il en est de même pour toute fuite non localisée au domicile du client.

## **6. Responsabilités et Garanties**

### **6.1. Responsabilité de STEMIR**

STEMIR s'engage à sélectionner des artisans professionnels indépendants qualifiés et compétents. Il est précisé que STEMIR agit en tant que simple intermédiaire et ne fournit alors 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 de la Prestation par le Professionnel.

STEMIR s'engage à assurer une disponibilité constante de ses services. Cependant, des interruptions temporaires peuvent survenir pour des raisons techniques ou opérationnelles. Dans de tels cas, STEMIR informera les Clients dans les plus brefs délais.

## **6.2. Garanties**

STEMIR garantit la qualité des prestations de dépannage d'urgence de serrurerie, de plomberie et d'électricité, fournies par les artisans partenaires qui sont réalisées conformément aux normes professionnelles en vigueur et dans le respect des règles de l'art.

Les artisans professionnels indépendants s'engagent à détenir une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages pouvant résulter de l'exercice de leurs activités.

En plus de la garantie susmentionnée, certains artisans partenaires sont couverts par la garantie décennale conformément à la législation en vigueur.

En cas de défaut constaté à la suite d'une Prestation, le Client doit en informer STEMIR dans un délai raisonnable suivant la Prestation. Si le défaut est confirmé, STEMIR pourra proposer la réparation, le remplacement ou le remboursement partiel ou total des frais de dépannage en fonction de la nature du problème.

Il est d'un commun accord que la garantie ne s'applique pas lorsque le défaut résulte d'une mauvaise utilisation, d'une négligence, d'un accident ou d'une modification des prestations effectuées après l'intervention du Professionnel. Il en est de même pour les défauts résultants de circonstances indépendantes de la volonté de STEMIR ou du Professionnel, y compris, mais sans s'y limiter, les cas de force majeure.

## **7. Droit de rétractation**

### **7.1. Conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation**

Le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours pour annuler la souscription à un abonnement payant à compter de la conclusion à cet abonnement sans pour autant avoir à motiver sa décision, ni à payer de pénalités.

Pour exercer ce droit de rétractation, le Client devra notamment notifier sa décision à STEMIR par une déclaration dénuée d'ambiguïté. Cette déclaration pourra se faire directement sur le Site Internet ou l'Application Mobile ou bien par courrier électronique à l'adresse : [contact@stemir.fr](mailto:contact@stemir.fr) , en veillant à bien fournir les informations suivantes : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et son adresse téléphonique

En cas de rétractation de la part du Client, STEMIR s'engage à procéder au remboursement de tous les paiements reçus du Client sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter du jour où STEMIR est informé de la décision.

## 7.2. Exceptions au droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client est informé du fait que le droit de rétractation ne peut être exercé pour certains contrats. Cela concerne notamment le cas de la fourniture de prestation de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après l'accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Il en est de même pour les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

## 8. Propriété Intellectuelle

Les présentes CGV 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 du Client.

Le Client reconnaît et accepte 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 Internet et sur l'Application Mobile.

STEMIR accorde à chaque Client, un droit d'utilisation des services du Site Internet et de l'Application Mobile.

Le Client s'interdit 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 constituerait 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.

## 9. Traitement des Données Personnelles

Dans le cadre de son activité, STEMIR collecte, utilise, traite et divulgue des informations concernant les clients et notamment des données personnelles en lien avec l'utilisation du Site Internet et/ou de l'Application Mobile et plus particulièrement au moment de l'inscription et de la souscription à un abonnement payant et de la passation d'une Commande.

On entend par données à caractère personnel, toute information personnelle que les clients sont susceptibles de fournir à STEMIR pour la bonne exécution des services. Lorsque le Client 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.

Le Client est informé que STEMIR peut recueillir des données à caractère personnel le concernant, à l'occasion de toute utilisation du service et de de la bonne exécution de la Prestation, et notamment au moyen des services de géolocalisation proposés. Le Client peut, à sa seule discrétion, désactiver les services de géolocalisation mis à disposition par l'Application Mobile mais reconnaît à ce titre que le fonctionnement de tout ou partie de la Prestation peut être affecté.

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

STEMIR s'engage à ne pas communiquer les données à caractère personnel des utilisateurs à des tiers autre que les Professionnels pouvant répondre à leurs demandes. Cependant, le Client accepte et autorise STEMIR à communiquer à des tiers toute information le 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, le Client dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, de modification, de rectification et de suppression des données les concernant.

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

Le Client a la possibilité d'exercer son droit et de recevoir à sa demande des informations sur le traitement des données le 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](mailto:contact@stemir.fr) .

A la fin de la passation d'une Commande, les données concernant le Client peut 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

## **10.Loi applicable et litige**

Les présentes CGV sont soumises à la loi française. Les CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une langue étrangère, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Tous les litiges auxquels les opérations de souscription d'un abonnement payant et les opérations de Prestation conclues en application des présentes CGV pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable seront soumis aux tribunaux compétents de Paris dans les conditions de droit commun.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation en vertu de l'article L. 612-1 du Code de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends en cas de contestation.

## **11.Information précontractuelle**

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la souscription d'un abonnement, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L. 221-5 à L. 221-14 du Code de la consommation et notamment les informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles du service ;
- Le prix du service et les modalités de paiement ;
- La date ou le délai dans lequel le Professionnel s'engage à fournir le service ainsi que les conditions d'exécution du Service ;

- Les informations relatives aux garanties légales et aux modalités de mise en œuvre des garanties ;
- Les informations relatives au droit de rétractation, aux modalités de résiliation et aux autres conditions contractuelles importantes ;
- La possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- Les coordonnées de STEMIR.

Il est également rappelé que la souscription à un abonnement payant implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce notamment à se prévaloir de tout document contradictoire.

## **12. Dispositions générales**

### **12.1. Champ d'application**

Les services proposés par STEMIR sont exclusivement destinés à une clientèle majeure disposant de la capacité de contracter et n'est afférente qu'à des prestations de services effectuées en France métropolitaine.

### **12.2. Validité des CGV**

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGV 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.

### **12.3. Conservation et reproduction**

Les présentes CGV sont mises à la disposition du Client et directement consultables sur le Site Internet et l'Application mobile. Celles-ci peuvent également lui être communiquées sur simple demande en contactant STEMIR à l'adresse électronique suivante : [contact@stemir.fr](mailto:contact@stemir.fr).

### **12.4. Modification**

STEMIR se réserve le droit de faire évoluer ses CGV à tout moment, et les Clients seront informés de toute mise à jour par les moyens appropriés. En cas de modification ou de mise à jour, les CGV applicables seront celles en vigueur au jour de la souscription d'un abonnement par un Client.

Les présentes Conditions générales de Vente sont valables à compter du 09 juin 2024.