

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES DOMOTIQUES SOMFY VALABLES POUR LA FRANCE MÉTROPOLITAINE

Date d'entrée en vigueur : 1er janvier 2022

## Préambule

Les présentes Conditions Générales de Services sont applicables entre l'Utilisateur et l'entité du groupe Somfy responsable du pays dans lequel l'Équipement donnant accès aux Services est installé. La liste des entités locales de Somfy et les pays correspondants est jointe en Annexe 1.

L'abonnement à l'un des Services de Somfy pour les systèmes d'automatisation commandés à distance implique l'acceptation des présentes Conditions Générales de Services, ainsi que les Conditions Particulières liées à chaque produit et / ou service SOMFY utilisé et, le cas échéant, aux informations pertinentes de la documentation commerciale.

Par conséquent, nous vous prions de bien vouloir lire attentivement ces documents, fournis à l'occasion de votre inscription aux Services SOMFY. Ces documents sont également disponibles sur le site web de SOMFY.

## Article 1 - Définitions

**ADMINISTRATEUR :** Utilisateur ayant souscrit aux Services et habilité à en assurer la configuration tant pour son usage que pour celui des autres Utilisateurs.

**CHARTRE DES DONNÉES PERSONNELLES :** Conditions générales selon lesquelles sont collectées et traitées les données personnelles identifiables de l'Utilisateur lors de la souscription, l'utilisation ou la fourniture des Services et les engagements correspondants de SOMFY ainsi que les droits de l'Utilisateur à ce titre.

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES :** Les présentes conditions générales de services applicables à l'ensemble des Services fournis par SOMFY.

**CONDITIONS PARTICULIÈRES :** Conditions spécifiques applicables aux Services fournis par SOMFY en fonction de l'Équipement et des Services souscrits par l'Administrateur.

**CONTRAT :** Contrat de service conclu entre SOMFY et l'Administrateur au titre des Services souscrits par celui-ci et composé des présentes Conditions Générales de Services (y compris toute documentation commerciale de nature contractuelle), s'il y en a, des Conditions Particulières et de la Charte des Données Personnelles.

**EQUIPEMENT :** Tout équipement connecté pour lequel les Services sont fournis, que ces équipements soient des équipements compatibles de marque SOMFY ou des équipements compatibles de tiers.

**IDENTIFIANTS :** Codes d'accès et mots de passe permettant à l'Administrateur ou à l'Utilisateur de s'identifier et d'utiliser les Services.

**LOGICIELS :** Programmes informatiques et/ou applications et/ou modules complémentaires embarqués dans les Équipements SOMFY (à l'exclusion des Équipements de tiers) et/ou installés sur l'ordinateur et/ou terminal mobile de l'Utilisateur/Administrateur et nécessaires à la fourniture des Services.

**SERVICES :** Ensemble des services fournis par SOMFY, tels que plus amplement détaillés dans la documentation commerciale de l'Équipement, et permettant de configurer, contrôler, piloter et utiliser les Équipements, comprenant sans limitation l'utilisation du Logiciel et de tout autre Service Additionnel souscrit par l'Utilisateur.

**SERVICES ADDITIONNELS :** Services fournis par SOMFY sous la forme d'options payantes pouvant être souscrites par l'Administrateur.

**SOMFY :** Entité du groupe Somfy avec laquelle l'Administrateur conclut le Contrat et correspondant à l'entité visée en Annexe 1, sise dans le pays au sein duquel l'Équipement donnant accès aux Services est installé ou pays responsable du pays dans lequel l'Équipement donnant accès aux Services est installé, conformément à l'Annexe 1.

**UTILISATEUR :** Toute personne physique ou morale, privée ou commerciale, utilisant les Services sous le contrôle et la responsabilité de l'Administrateur qui se porte fort et garantit le respect par tout Utilisateur des termes et conditions du Contrat, tels qu'indiqués en Section 10 (a).

## Article 2 - Entrée en vigueur du Contrat et démarrage des Services (et conséquences à la renonciation au droit de rétractation)

### 2-a) Date d'entrée en vigueur du contrat et début des Services

Le Contrat entre en vigueur à compter de la validation par l'Administrateur de sa souscription aux Services.

En cochant les cases prévues à cet effet préalablement à la validation de la souscription aux Services, l'Administrateur reconnaît avoir pris connaissance et accepter sans réserve le Contrat et les parties sont réputées avoir conclu le Contrat. Le Contrat conclu est communiqué à l'Administrateur en format pdf à des fins de conservation et d'archivage lors de sa souscription aux Services. SOMFY et l'Administrateur acceptent par ailleurs que la signature du Contrat (comprenant la signature des Conditions Générales de Services et des Conditions Particulières) par voie électronique produise le même effet qu'une signature par voie manuscrite.

Toute modification du Contrat postérieurement à sa conclusion sera portée à la connaissance de l'Administrateur et sera sujette à la procédure d'acceptation visée au sein de ladite notification.

Les Services interviennent suite à la première utilisation des Services par l'Administrateur. L'Administrateur confirme son accord pour un démarrage immédiat des Services, et renonce ainsi à tout droit de rétractation associé à l'achat des Services Additionnels.

**\* Pour plus d'informations sur le droit de rétractation, veuillez-vous référer aux informations spécifiques communiquée dans la section 2 b. ci-dessous.**

### 2-b) Informations spécifiques concernant la renonciation au droit de rétractation et ses conséquences

L'Administrateur a le droit de se rétracter de ce Contrat dans un délai de quatorze jours à compter de sa conclusion sans avoir à motiver sa décision. Afin d'exercer son droit de rétractation, l'Administrateur doit informer SOMFY de sa décision de se rétracter du Contrat par une déclaration sans équivoque (par exemple une lettre envoyée par courrier, fax ou courrier électronique). L'Administrateur peut, sans y être tenu, utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous pour ce faire. Pour respecter le délai de rétractation, il suffit à l'Administrateur d'informer SOMFY de l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation. Si l'Administrateur se rétracte de ce Contrat, SOMFY remboursera au client la totalité de sommes que SOMFY a reçu au titre de la commande de l'Administrateur sans délai et frais pour ce remboursement, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale et dans les quatorze jours à partir du jour où SOMFY a été informé de la décision de l'Administrateur de se rétracter du présent Contrat au plus tard.

Exception au droit de rétractation : L'Administrateur ne peut exercer son droit de rétractation si l'exécution des Services a été réalisé avec l'accord préalable de l'Administrateur avant la fin du délai de rétractation, reconnaissant qu'il renonce ainsi à son droit de rétractation.

#### Modèle de formulaire de rétractation

L'Administrateur peut utiliser le formulaire suivant et l'envoyer à SOMFY, s'il souhaite se rétracter du Contrat :

Pour SOMFY (entité locale), email : [adresse e-mail], [numéro de téléphone]  
Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur les services suivants :

Commandé le (\*) / reçu le (\*) :

Nom du (des) consommateur (s) :

Adresse du (des) consommateur (s) :

Signature du (des) consommateur (s) (uniquement pour la notification papier)

Date :

(\*) Biffez la mention inutile

## Article 3 - Accès aux Services

### 3-a) Prérequis techniques

#### ● Compatibilité

Il est rappelé que l'utilisation des Services est subordonnée au fait que l'Équipement fonctionne avec un protocole de communication compatible avec les Services, dont les protocoles Radio Technologie Somfy ou io-homecontrol®. La compatibilité de chaque Equipement à cet égard est définie au sein de la documentation commerciale afférente à celui-ci.

#### ● Installation

L'Administrateur est responsable de l'installation conforme des appareils et/ou équipements et/ou ordinateurs compatibles et de l'utilisation conforme des Services. Les Equipements doivent être installés, configurés, utilisés et entretenus conformément à la/aux notice(s) d'installation, d'utilisation et d'entretien, remise(s) lors de l'achat des Equipements. En cas de dysfonctionnement des Equipements, l'Administrateur est invité à se référer aux conditions de vente et de garantie octroyées par son vendeur lors de l'achat de l'Équipement.

#### ● Accès Internet

L'utilisation des Services nécessite une connexion permanente à Internet au travers d'un modem ou d'une box internet compatible. Aussi, l'Administrateur est invité à vérifier que l'Équipement est installé dans une zone géographique permettant un raccordement à Internet, que son modem ou sa box est bien compatible et qu'il dispose pendant toute la durée des Services d'un abonnement à Internet en vigueur.

L'installation et le paramétrage de la box/modem sont effectués sous l'entière responsabilité de l'Administrateur.

#### ● Matériel informatique

Il appartient à l'Administrateur de vérifier la compatibilité de la configuration de ses matériels techniques et informatiques (ex. logiciels, systèmes d'exploitation) avec les Services et Equipements. En cas de doute, l'Administrateur peut demander conseil auprès de son vendeur de l'Équipement.

#### ● Fonction Bluetooth

Si l'Équipement fonctionne par Bluetooth, il convient de s'assurer de la compatibilité du terminal concerné tel que plus amplement détaillé au sein des Conditions Particulières applicables ou au sein de la notice d'utilisation de l'Équipement.

#### ● Accès à un service de téléphonie (fonction pilotage à distance)

Dès lors que la fonction de pilotage à distance est offerte, son utilisation est subordonnée à l'abonnement à un service de téléphonie et à son maintien en vigueur, sous la seule responsabilité de l'Administrateur.

#### ● Adresse email valide

Lors de la souscription aux Services, l'Administrateur est invité à communiquer à SOMFY une adresse email valide. L'Administrateur reconnaît et accepte que l'adresse email fournie sera utilisée pour recevoir toute information essentielle ou importante et/ou documentation qui lui seront transmises sur cette adresse email pendant la durée des Services afin de s'inscrire aux Services, utiliser les Services, recevoir des informations générales sur les Services, notamment en cas d'intervention technique de SOMFY ou de suspension des Services conformément à l'article 6 des présentes Conditions Générales de Service. Il appartient en conséquence à l'Administrateur de consulter régulièrement ses messages entrants et de porter, sans délai, à la connaissance de SOMFY tout changement de son adresse email, en cours d'exécution du Contrat.

La réception d'un courrier électronique est en théorie presque immédiate. Toutefois, un délai peut survenir, pour des raisons dépassant le contrôle de SOMFY, telles que la nature du réseau Internet utilisé, la fréquence à laquelle l'Administrateur vérifie ses messages électroniques ou les paramètres de configuration de son service de messagerie. Sauf en cas d'échec ou de négligence de la part de SOMFY, SOMFY ne peut en aucun cas être tenue pour responsable du retard ou de l'omission de réception d'un courrier électronique essentiel en temps opportun.

### 3-b) Identifiants et connexion

Lors de la configuration des Services, l'Administrateur est invité à créer ses Identifiants. A ce titre, il lui appartient de choisir un mot de passe robuste composé d'au moins 8 caractères et de 3 types de caractères différents parmi les quatre types de caractères existants (majuscules, minuscules, chiffres et caractères spéciaux) et à le modifier régulièrement. L'Administrateur est seul responsable du choix, de l'utilisation et de la communication aux autres Utilisateurs, de ses Identifiants.

SOMFY ne dispose pas des moyens techniques lui permettant de vérifier l'identité des personnes qui utilisent les Services à partir des Identifiants de l'Administrateur. Il est demandé à l'Administrateur de conserver ses identifiants de connexion discrètement et de manière sécurisée.

En cas de perte, vol, utilisation non-autorisée ou de risque d'une telle utilisation de ses Identifiants, il appartient à l'Administrateur de les modifier immédiatement. L'Administrateur peut, s'il le souhaite contacter le service clients SOMFY qui pourra l'assister dans la modification de ses Identifiants ou l'informer de la procédure à suivre.

Suivant alerte de l'Administrateur ou pour des raisons de sécurité, SOMFY se réserve la faculté de désactiver les Identifiants et, le cas échéant, l'accès aux Services. SOMFY informera l'Administrateur par courrier électronique à l'adresse indiquée par celui-ci lors de la souscription aux Services (ou postérieurement à cette souscription en cas de changement d'adresse email), des mesures prises ainsi que celles à prendre pour le rétablissement des Identifiants et le cas échéant des Services.

### 3-c) Déménagement et/ou cession des Equipements

En cas de déménagement, de cession ou transfert à titre onéreux ou gratuit de l'Équipement, l'Administrateur est invité à en avvertir le service clients SOMFY tel qu'indiqué dans l'Annexe 1.

En cas de déplacement ou transfert des Equipements, l'Administrateur n'aura pas à souscrire à nouveau aux Services et le Contrat restera pleinement en vigueur. L'Administrateur sera seul responsable de la reconfiguration de l'ensemble des Equipements et des matériels informatiques, techniques, de télécommunications nécessaires à l'utilisation des Services.

En cas de cession ou de transfert de l'Équipement, le Contrat sera résilié, sans préavis, décision de justice ou autre procédure judiciaire à la date de transfert/cession de l'Équipement et le nouveau propriétaire de l'Équipement devra souscrire aux Services par la conclusion d'un nouveau Contrat en communiquant tout élément justifiant de la cession ou du transfert de l'Équipement ainsi que les coordonnées de l'ancien Administrateur. Le changement des Identifiants sera effectif à compter de la réception du courrier électronique de confirmation de SOMFY adressé au nouveau propriétaire de l'Équipement à l'adresse email indiquée par celui-ci lors de sa souscription aux Services.

## Article 4 - Utilisation des Services

Les Services fournis par SOMFY sont paramétrables à travers l'interface de configuration des Services accessible à l'adresse [www.somfy-connect.com](http://www.somfy-connect.com) ou à partir d'un terminal mobile disposant de l'application mobile SOMFY concernée.

L'Administrateur et les Utilisateurs agissant sous la responsabilité de celui-ci, s'engagent à utiliser les Services conformément au Contrat, notamment au regard des conditions techniques et restrictions d'utilisation de ceux-ci.

Les Services devront être utilisés conformément à leur destination normale d'utilisation et à des fins licites, dans le respect des droits et obligations (notamment du droit au respect de la vie privée) et de l'ordre public. Il est interdit aux Utilisateurs d'entraver, de fausser le fonctionnement ou d'introduire frauduleusement des données dans les systèmes de traitement automatisés appartenant à SOMFY et/ou pouvant être utilisés dans le cadre de la fourniture des Services.

Les Services ne peuvent être revendus ou utilisés à des fins commerciales.

Il appartient par ailleurs à l'Administrateur de veiller personnellement aux précautions à prendre lors de toute utilisation des Services par un mineur, par tout autre membre de son foyer ou d'autres tiers autorisés (l'Administrateur doit veiller notamment à ce que la confidentialité des Identifiants soit maintenue par chaque Utilisateur).

#### **Article 5 - Durée du Contrat**

Sauf stipulations contraires au sein des Conditions Particulières, le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

#### **Article 6 - Suspension du Contrat**

En cas d'utilisation des Services négligente en manquement aux stipulations du Contrat ou en violation de la loi applicable, SOMFY se réserve la faculté de suspendre le Contrat et par-là même l'utilisation des Services, sans préjudice de ses autres droits. La suspension prendra effet suivant notification à l'Administrateur par lettre recommandée avec accusé de réception ou courrier électronique à l'adresse indiquée par celui-ci lors de la souscription aux Services (ou postérieurement à cette souscription en cas de changement d'adresse email), resté sans effet au terme d'un préavis de 72 heures ouvrées.

Dans l'hypothèse où la suspension est motivée par des motifs légitimes et impérieux liés à la sécurité des systèmes SOMFY, aux intérêts de celle-ci ou à ceux des tiers et/ou des Utilisateurs, la suspension pourra intervenir sans préavis, SOMFY s'engageant cependant à le notifier à l'Administrateur sous 72h suivant cette suspension par lettre recommandée avec accusé de réception ou courrier électronique à l'adresse indiquée par celui-ci lors de la souscription aux Services (ou postérieurement à cette souscription en cas de changement d'adresse email).

Le droit de suspension permis par le présent article est distinct du droit de résiliation prévu à l'article 7-b relatif à la résiliation du Contrat. La suspension du Contrat n'est pas une condition préalable au droit de résiliation permis par l'article 7-b.

#### **Article 7 - Résiliation**

Sauf stipulations contraires au sein des Conditions Particulières, le Contrat est résiliable à tout moment, sans décision de justice ou autre procédure judiciaire et sous réserve du respect des préavis ci-après. Durant la période de préavis, le Contrat reste pleinement en vigueur.

Dans l'hypothèse où l'Administrateur aurait conclu plusieurs Contrats, la résiliation s'entend Contrat par Contrat.

En outre et dans l'hypothèse où l'Administrateur aurait souscrit à des Services Additionnels, le Contrat pourra faire l'objet d'une résiliation au titre des Services Additionnels concernés et ce conformément aux Conditions Particulières y afférent.

#### **7-a) Résiliation à l'initiative de l'Administrateur**

Sauf stipulations contraires au sein des Conditions Particulières le Contrat peut être résilié de plein droit par l'Administrateur, à tout moment et sans motif, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courrier électronique au service clients SOMFY. La résiliation sera effective le dernier jour du mois civil de réception de lettre recommandée avec accusé de réception (l'accusé de réception de la demande de résiliation fait foi) ou du courrier électronique.

L'Administrateur recevra une confirmation par courrier électronique à l'adresse indiquée par celui-ci lors de la souscription aux Services (ou postérieurement à cette souscription en cas de changement d'adresse email), lui notifiant la date effective de résiliation.

#### **7-b) Résiliation à l'initiative de SOMFY**

Le Contrat peut être résilié de plein droit, à tout moment et sans préavis, décision de justice ou autre procédure judiciaire, par SOMFY en cas de manquement aux stipulations du Contrat ou de violation de la réglementation en vigueur. Pourront notamment justifier une résiliation à ce titre, toute usurpation d'identité, fausse déclaration lors de la souscription ou l'exécution du Contrat ou utilisation abusive, contraire aux stipulations contractuelles ou portant atteinte aux systèmes SOMFY, ou la violation des droits des autres personnes ou toute autre activité illégale réalisée par l'Administrateur ou pour son compte en utilisant les Services SOMFY.

Sauf stipulations contraires au sein des Conditions Particulières, SOMFY se réserve la faculté de résilier simplement le Contrat de plein droit sans décision de justice ou autre procédure judiciaire, pour motifs légitimes tel que l'arrêt d'une offre de Services, moyennant un préavis d'au moins 3 (trois) mois.

Dans les deux cas, SOMFY informera l'Administrateur par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courrier électronique à l'adresse indiquée par celui-ci lors de la souscription aux Services (ou postérieurement à cette souscription en cas de changement d'adresse email).

SOMFY peut résilier le Contrat sans avoir recours à la suspension du Contrat prévue à l'article 6.

#### **7-c) Conséquences de la résiliation**

En cas de résiliation du présent Contrat, SOMFY s'engage à supprimer toutes les données stockées sur ses serveurs, notamment les données relatives aux scénarios programmés par l'Utilisateur ainsi que les données relatives à la souscription des Services par l'Administrateur dans un délai raisonnable suivant la résiliation du Contrat.

Sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières, en cas de résiliation d'un Service Additionnel unilatéralement et sans motif particulier par l'Administrateur, l'abonnement dû au titre de l'échéance de facturation en cours restera acquise à SOMFY et la résiliation du Service Additionnel prendra effet à compter de la prochaine échéance.

#### **Article 8 - Souscription et paiement des Services Additionnels**

L'Administrateur peut souscrire à des Services Additionnels par abonnement dont le montant et la fréquence de facturation sont fixés au sein des Conditions Particulières correspondantes.

Tout défaut ou retard de paiement donnera lieu à l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse indiquée par celui-ci lors de la souscription aux Services (ou postérieurement à cette souscription en cas de changement d'adresse email) aux termes duquel il sera demandé à l'Administrateur de régulariser son abonnement. En cas de défaut de paiement, sans préjudice de ses autres droits, SOMFY aura la faculté de suspendre l'utilisation des Services Additionnels jusqu'à complet paiement du prix correspondant.

#### **Article 9 - Disponibilité et sécurité**

SOMFY met en œuvre ses meilleurs efforts pour fournir un accès 24h/24 et 7 jours/7 aux Services mais ne peut garantir un accès ininterrompu à ceux-ci, notamment en cas de survenance d'un événement échappant à son contrôle, tels que des incidents ou défaillances sur les réseaux de télécommunications et/ou d'électricité.

Si SOMFY fait ses meilleurs dans la mise en place de solutions de sécurité, SOMFY ne peut garantir l'absence de tout risque d'intrusions non autorisées, de piratages de données ou de contamination par virus informatiques. L'Administrateur est ainsi invité à se reporter aux précautions à prendre à l'article 10 (a) ci-après.

Les présentes stipulations s'entendent sans préjudice de l'application tant de l'article 10 (b) que des garanties légales et commerciales propres aux Equipements, telles que visées dans les conditions de vente et de garanties octroyées par le vendeur de l'Equipement.

## Article 10 - Responsabilités

### 10-a) Responsabilités de l'Administrateur et de l'Utilisateur

L'Administrateur s'engage et se porte fort du respect par tout Utilisateur des Conditions Générales de Services du Contrat.

L'Administrateur est responsable de la bonne installation des Equipements et de l'utilisation des Services conformément au Contrat.

En particulier, l'Administrateur peut être amené à créer et définir des scénarios de configuration automatique des Equipements (volets, stores par ex.). L'Administrateur doit veiller à ce que ces scénarios ne mettent pas en danger la sécurité des personnes et des biens et animaux domestiques. Il appartient à l'Administrateur de vérifier ou de faire vérifier la conformité de son installation et son usage des Equipements et Services au regard des normes et réglementations en vigueur.

L'Administrateur est seul responsable de communiquer et informer les Utilisateurs des Services, de toute mise à jour, avis ou notification qu'il reçoit de SOMFY par quelque moyen que ce soit.

Il appartient à tout Utilisateur de mettre en œuvre les moyens nécessaires afin de préserver la confidentialité de ses informations personnelles. A ce titre, l'Utilisateur devra s'assurer que les matériels informatiques qu'il utilise pour accéder aux Services sont protégés contre leur contamination par des virus et/ou intrusions non autorisées.

L'utilisation des Services nécessite par ailleurs des précautions supplémentaires de la part de l'Utilisateur et des personnes occupant ou visitant son habitat et/ou des tiers autorisés afin d'éviter les risques de dommage, en particulier les risques de cambriolage, d'incendie ou d'inondation dans l'habitat.

Ces précautions supplémentaires consistent notamment en :

- la mise en test périodique, (mensuel à minima) par l'Utilisateur, du bon fonctionnement des Equipements connectés aux Services,
- le paramétrage de scénarios ne présentant aucun risque pour les occupants de l'habitat, tenant compte de l'environnement de l'habitat et de toute situation spécifique propre à chaque occupant (ex : personnes à mobilité réduite, enfants en bas âge, animaux),
- la maintenance et la vérification régulière des Equipements conformément aux instructions contenues dans les notices d'utilisation des Equipements.

Le service client de SOMFY est à la disposition des Utilisateurs pour les conseiller et les mettre en relation avec des professionnels qualifiés pour effectuer les précautions supplémentaires susvisées.

### 10-b) Responsabilités de Somfy

SOMFY est responsable de la bonne exécution de ses obligations au titre du Contrat et ce, dans le respect des législations et normes en vigueur.

Pour éviter toute ambiguïté, les exclusions ci-dessous ne s'appliquent pas en cas de dommages causés par des actes frauduleux, une négligence grave ou une faute délibérée de SOMFY, ou pour toute responsabilité ne pouvant être limitée en vertu de la loi applicable (y compris les règles légales de responsabilité du fait des produits, le cas échéant).

Sous réserve de ce qui précède, la responsabilité de SOMFY pour dommages et intérêts est limitée comme suit:

- SOMFY ne sera responsable que du montant des dommages et intérêts, tel qu'ils sont généralement prévisibles au moment de la conclusion du Contrat en cas de dommages causés par une violation non-intentionnelle d'une obligation contractuelle matérielle (c'est-à-dire une obligation contractuelle dont l'accomplissement est essentiel pour la bonne exécution du Contrat, dont la violation compromet l'objet du Contrat et pour laquelle l'Administrateur se fie de manière régulière à sa bonne exécution);
- SOMFY ne sera pas responsable des dommages causés par une violation non-intentionnelle d'une obligation contractuelle non matérielle.

SOMFY ne saurait être tenue responsable des conséquences dommageables résultant des hypothèses suivantes :

- non-respect par l'Utilisateur des instructions d'installation, de mise en service (y compris le branchement et le paramétrage des Equipements), d'utilisation et d'entretien des Equipements et Services (ex : mauvais paramétrage des matériels informatiques ou de télécommunication utilisés pour accéder aux Services ou mauvaises programmations de scénarios de fonctionnement des Equipements connectés),
- perturbations du réseau internet ou téléphonie ou de l'environnement radio des Equipements (présence d'un écran radio résultant d'appareillages ou de contraintes électriques dans l'environnement de l'habitat), des réseaux de télécommunication ou électriques de l'habitat, et/ou de la fonctionnalité Bluetooth,
- utilisation combinée des Services avec des matériels informatiques connectés incompatibles et/ou non conformes aux normes en vigueur,
- intrusions, piratage ou attaques informatiques qui ne seraient pas consécutives à un défaut de sécurité des propres systèmes et/ou Equipements de SOMFY,
- accidents ou catastrophes naturelles affectant les Services, les réseaux électriques, les réseaux de télécommunication (ex : surtension, foudre, tempête, inondation ou humidité, incendie...) et tout événement de force majeure (événements indépendants de la volonté des Parties),
- et plus généralement toutes les interruptions ou tous dysfonctionnements des Services qui ne seraient pas imputables à SOMFY.

Sauf dispositions légales impératives contraires, SOMFY ne saurait être tenue responsable des conséquences dommageables dans la mesure où elles résultent du non-respect des précautions supplémentaires devant être prises par l'Utilisateur et telles que détaillées au paragraphe a) du présent article, notamment des dommages liés à tout cambriolage, incendie, explosion ou inondation.

### 10-c) Force majeure (événements indépendants de la volonté des Parties)

L'inexécution de tout ou partie de ses obligations par l'une ou l'autre des parties au Contrat ne pourra engager sa responsabilité si l'inexécution est due à un événement de force majeure.

En cas d'événement de force majeure, les obligations du présent Contrat affectées par celui-ci seront suspendues pendant toute sa durée.

Néanmoins, si l'événement de force majeure devait se prolonger plus de trente (30) jours consécutifs, chacune des parties pourra résilier de plein droit le Contrat, sans décision judiciaire ou toute autre procédure judiciaire, en notifiant cette décision par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courrier électronique à l'autre partie sans que cette résiliation n'ouvre droit à l'obtention d'une quelconque indemnité pour l'une ou l'autre des parties.

La résiliation prendra effet dans un délai maximum de quinze (15) jours après la date d'envoi de cette notification par lettre recommandée ou courrier électronique.

Aux fins de ce qui précède, un événement de force majeure peut notamment constituer conformément à la loi applicable, un feu, inondation, toute catastrophe naturelle, explosion, émeute, insurrection ou autres troubles civils, guerre (déclarée ou non), hostilités, invasion, acte d'ennemis étrangers, révolte, terrorisme, révolution, émeute, désordre, toute catastrophe naturelle comme un tremblement de terre, un ouragan, un typhon ou une activité volcanique ou toute grève ou mouvement social.

## **Article 11 - Maintenance ou évolutions techniques nécessaires à la qualité des Services**

A titre exceptionnel, pour des raisons de maintenance ou résolution de problèmes techniques, SOMFY pourra suspendre momentanément l'accès aux Services.

SOMFY pourra également être amenée à effectuer des mises à jour pouvant comporter des maintenances, tests, réparations, corrections de bugs ou des modifications apportées aux fonctionnalités des Services.

SOMFY informera l'Administrateur au préalable par courrier électronique à l'adresse indiquée par celui-ci lors de la souscription aux Services (ou postérieurement à cette souscription en cas de changement d'adresse email) des mises à jour ou activités de maintenance pouvant affecter la disponibilité des Services.

## **Article 12 - Modifications des Services**

L'Administrateur peut décider à tout moment de modifier les Services qu'il a souscrits en se rendant dans l'espace dédié à cet effet sur le site internet SOMFY. Pour connaître les possibilités de modification des Services souscrits, l'Administrateur peut se reporter à la documentation commerciale applicable ou se rapprocher du service clients de SOMFY.

Dans le cas où l'Administrateur ajouterait ou supprimerait un Service Additionnel, la modification sera effective au plus tard le premier jour du mois qui suit la demande de modification, sauf stipulation contraire au sein des Conditions Particulières des Services Additionnels.

## **Article 13 - Propriété Intellectuelle**

Les Services et Logiciels fournis par SOMFY dans le cadre de l'utilisation des Equipements peuvent contenir des programmes et codes informatiques protégés par des droits de propriété intellectuelle.

SOMFY conserve la pleine propriété des droits de propriété intellectuelle attachés aux Services et aux Logiciels et il est interdit à l'Utilisateur de porter atteinte directement ou indirectement aux dits droits de propriété intellectuelle. Tous les droits qui ne sont pas expressément concédés au titre du présent Contrat sont réservés à SOMFY.

Dans la mesure où la loi le permet, toute reproduction, représentation, modification, traduction ou décompilation, à toutes fins, de tout ou partie des Logiciels et/ou des Services est interdite.

L'Utilisateur bénéficie, sous réserve de l'acceptation et du respect de l'ensemble des termes du Contrat, d'un droit d'utilisation des Services et des Logiciels personnel et inaccessibles, non exclusif, et aux seules fins d'usage des Equipements. Ce droit d'utilisation est concédé pour la durée du Contrat.

## **Article 14 - Confidentialité et données personnelles**

La souscription aux Services et l'utilisation de ceux-ci donnent lieu au traitement de données personnelles afférentes aux Utilisateurs. Un tel traitement devra être effectué conformément à la Charte des Données Personnelles.

## **Article 15 - Résiliation**

Certains Services et Equipements SOMFY ont vocation à être utilisés et à interagir avec des produits, services et logiciels de tiers.

L'Utilisateur reconnaît que l'utilisation de tout produit ou services de tiers, est subordonnée à l'acceptation par l'Utilisateur des conditions contractuelles du tiers concerné.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que toute utilisation combinée des Services avec un produit ou service de tiers peut impliquer que certaines données personnelles soient partagées par SOMFY avec le tiers concerné dans le respect de la Charte des Données Personnelles.

Tous les frais et obligations pouvant être mis à la charge de l'Utilisateur en vertu des conditions de ce tiers relèvent de la responsabilité de l'Utilisateur. SOMFY ne souscrit aucun engagement ni garantie et n'assume aucune responsabilité au titre de l'utilisation de ces produits ou services de tiers, quand bien même ce produit tiers serait utilisé en interopérabilité avec les Services et Equipements de SOMFY.

## **Article 16 - Contact / Assistance- SOMFY**

Le service clients de SOMFY est à la disposition de l'Administrateur pour toute réclamation relative aux Services ou pour toute demande d'informations et de conseils sur l'utilisation des Equipements SOMFY. Les coordonnées du service client SOMFY sont visées en Annexe 1.

Dans toute correspondance électronique, postale ou téléphonique, adressée à SOMFY, l'Administrateur devra indiquer ses nom, prénom, code pin, identifiant et son numéro de téléphone afin de faciliter le traitement de sa demande.

## **Article 17 - Cession de Contrat**

Les droits et obligations de l'Administrateur dans le cadre du Contrat sont inaccessibles et ne peuvent être cédés à une autre entité sans le consentement explicite et préalable de SOMFY.

SOMFY peut librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter tout ou partie de ses droits et obligations au Contrat, dans la limite permise par la loi applicable à condition que cette cession, ce transfert, cette délégation ou cette sous-traitance n'affectent ou ne limitent pas les garanties fournies par SOMFY aux Administrateurs ou aux Utilisateurs. Dans ce cas, SOMFY en avisera l'Administrateur et l'Administrateur aura le droit de résilier le Contrat en information SOMFY dans les quatre (4) semaines suivant la réception de la notification envoyée par SOMFY.

## **Article 18 - Nullité**

Si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou considérées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, elles seront réputées non écrites et les autres stipulations demeureront en vigueur.

## **Article 19 - Loi applicable - Règlement des différends**

Le Contrat est régi par les lois et tribunaux du lieu d'installation des Equipements. La présente clause ne saurait toutefois empêcher l'Utilisateur agissant en qualité de consommateur de faire valoir ses droits dans l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du droit de procédure civile applicable ou dans la juridiction du lieu où il résidait lors de la conclusion du Contrat avec SOMFY.

En cas de différend, l'Administrateur a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Si vous êtes résident d'un pays de l'Union Européenne, la Commission Européenne met à disposition des consommateurs une plateforme en ligne de résolution des différends accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Le médiateur de la consommation compétent pour chaque pays de commercialisation des Services est précisé en Annexe 1.

# ANNEXE 1 – SOMFY

## FRANCE

### 1 - CONTACTS

SOMFY ACTIVITES SA, société anonyme au capital social de 35 000 000 €,  
située 50, Avenue du Nouveau Monde - 74300 CLUSES,  
RCS Annecy 303 970 230.

#### a) Nous contacter par écrit

- E-formulaire : espace « Mon Compte »
- Adresse postale : Service Consommateurs  
1 place du Crêtet BP 138  
74307 CLUSES Cedex

#### b) Nous contacter par téléphone

- Pour toutes demandes concernant pour le suivi de votre commande, l'exécution du Contrat, le contact de votre SAV ou une réclamation :  
09 69 320 300 (**appel non surtaxé**)
- Pour toutes questions, renseignements, informations ou conseils concernant un produit ou un service SOMFY ne concernant pas l'exécution de votre contrat :  
0 820 055 055 (**Service 0,15 €/min + prix appel**) d'un appel local depuis un fixe

Les dates d'ouverture et de fermeture du Service Consommateurs  
sont consultables sur <https://www.somfy.fr/assistance/contact>.

Pour les autres pays, veuillez consulter la page suivante :  
<https://www.somfy-group.com/en-en/group/somfy-worldwide>

### 2 - BLOCTEL

Conformément aux dispositions du code de la consommation, l'Utilisateur agissant en qualité de consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)).

### 3 - MÉDIATION

Sous réserve qu'une réclamation ait été introduite auprès de Somfy, par écrit, au cours des douze (12) derniers mois, l'Administrateur agissant en qualité de consommateur pourra recourir au système de médiation de la FEVAD (fédération du e-commerce et de la vente à distance), dont Somfy est membre, en adressant sa réclamation à l'adresse suivante :  
Médiateur de la consommation FEVAD, BP 20015, 75362 Paris Cedex 8,  
ou en ligne sur le site <https://www.mediateurfevad.fr/>.

Les modalités et conditions de la saisine du médiateur sont disponibles sur le site susmentionné de la FEVAD.

### 4 - DONNÉES PERSONNELLES

Pour plus d'informations concernant les pratiques de Somfy lors de la collecte de données personnelles et lors de leur utilisation, vous pouvez consulter notre politique en matière de protection des données accessible sur le site <https://www.somfy.fr/donnees-personnelles>.