

Symphonics - Conditions Générales du Service

Symphonics SAS – Version A9 du 1^{er} septembre 2024

Les présentes Conditions Générales (« CG ») sont applicables à tout particulier et professionnel ayant signé les Conditions Particulières d'adhésion, souscrivant au service (le « Service ») décrit à l'Article 1, et répondant aux conditions définies ci-après.

Dans le cadre du présent document, les termes ci-dessous ont la définition suivante :

- a) « Nous » ou « SYMPHONICS » désigne SYMPHONICS SAS au capital social de 24 625 €, société immatriculée au RCS Tours sous le N° 952 912 038 et dont le siège social est situé 1 impasse du Palais 37000 Tours ;
- b) « Vous » ou l'« Utilisateur » désigne toute personne remplissant les conditions d'éligibilité, ayant accepté les présentes CG et dûment signé les Conditions Particulières d'adhésion ;
- c) « Service » désigne l'offre de diagnostic, alerte et personnalisation de la programmation des Équipements enregistrés au titre des Conditions Particulières, tel que décrit à l'article 1 des présentes. Plus largement, « Service » désigne les produits, applications, logiciels, services, sites Internet de Symphonics ;
- d) « Equipement » désigne l'équipement électrique de chauffage, de climatisation, d'eau chaude sanitaire ou de régulation de température permettant l'échange bidirectionnel d'informations et dont vous nous autorisez le pilotage distant. L'Équipement est et reste votre propriété, les conditions générales propres au fabricant et au vendeur auprès de qui l'Équipement a été acheté restant opposables sans que nous ne puissions être tenu responsable du fonctionnement de ce matériel ;
- e) « Données » désigne l'ensemble des informations que vous nous communiquez ou qui sont collectées et traitées dans le cadre du Service, et notamment (i) les données relatives à l'utilisation du Service incluant les données de contact de l'utilisateur, (ii) les données de consommation, de planification et de pilotage des Équipements bénéficiant du Service et (iii) l'option tarifaire, les données de consommation et d'injection issues de votre compteur communicant Linky et récupérées par nous auprès d'ENEDIS ;
- f) « Contrat » désigne ensemble les Conditions Particulières d'adhésion et les CG.

Les CG sont téléchargeables sur <https://symphonics.fr/>, vous les avez également reçues par e-mail ou en version papier préalablement à la signature du Contrat. Vous reconnaissez donc avoir la possibilité d'en prendre connaissance sur un support durable.

I. Article 1- Description des Services

Nous proposons un service de diagnostic, alertes et personnalisation de la programmation de vos Équipements connectés. A ce titre, vous trouverez ci-dessous les caractéristiques essentielles des services dont vous bénéficiez :

a) Service de diagnostic du contrat de fourniture et d'efficacité énergétique

Vous recevez par email un diagnostic permettant de valider la bonne configuration de votre Equipement et de son adéquation avec votre contrat de fourniture d'électricité. Celui reprend nos analyses portant sur :

- l'adéquation de votre contrat de fourniture d'électricité (puissance souscrite et la formule tarifaire choisie) : alignement avec votre usage et vos Équipements, analyse du ratio de fonctionnement en Heures Creuses (ou autoconsommées), part de la consommation liée au chauffage et à la climatisation ;
- Diagnostic de la déperdition thermique de votre logement, de sa classe énergétique, de la consommation de votre Equipement pour une variation de 1°C de température intérieure, étude de thermosensibilité ;
- Comparaison de vos consommations à des foyers similaires ;
- Suggestions de travaux et de plans d'actions pour améliorer l'efficacité énergétique du bâtiment et votre consommation d'électricité.

b) Service d'alertes

Nous disposons d'un accès à votre Equipement connecté permettant de détecter certaines conditions de fonctionnement inattendues. Le cas échéant, nous vous envoyons un email de notification identifiant la situation et notamment dans les cas suivants (sans que la liste soit exhaustive) : panne, consommation excessive, consommation nulle, température anormale à l'intérieur du logement (ex : canicule, risque d'incendie...).

Dans le cas d'une alerte nécessitant l'intervention d'un professionnel (ex : dépannage, maintenance annuelle), nous pouvons vous proposer la mise en relation avec un technicien qualifié. Vous êtes libres d'accepter ou de refuser cette proposition à votre convenance.

Vous convenez que le service d'alerte ne nous confère aucune responsabilité concernant tout risque inhérent au mauvais fonctionnement de vos Équipements, notamment pour les cas d'usage qui n'auraient pas fait l'objet d'une alerte.

c) Personnalisation de la programmation de vos équipements

La programmation actuelle de votre Equipement ne tient pas compte du tarif de l'électricité proposé par votre fournisseur et notamment des Heures Creuses de votre contrat de fourniture, ni de l'intensité carbone de la production d'électricité. À des fins de réduction de votre facture de fourniture et de votre empreinte carbone, nous calculons et déployons la

programmation de votre Equipement pour décaler la consommation en Heures Creuses (ou autoconsommées), en faisant varier de plus ou moins 1°C la température intérieure de votre logement.

À tout moment, vous pouvez suspendre la programmation suggérée de votre Equipement, sans que cela ne constitue une décision de résiliation, en pressant la commande disponible sur votre appareil de régulation ou via l'application mobile de pilotage de l'appareil.

Vous êtes informé que toute ou partie des Services pourront être intégrés aux outils mis à disposition par le fabricant ou le fournisseur de service de pilotage distant de vos Equipements.

II. Article 2- Conditions d'éligibilité

L'accès à ce Service, tel que défini à l'Article 1, suppose votre acceptation préalable et sans réserve des présentes CG, des Conditions Particulières d'adhésion au Service, ainsi que le respect des conditions d'éligibilité suivantes :

- Détenir et maintenir en conditions opérationnelles un Equipement de chauffage, climatisation ou eau chaude sanitaire ainsi qu'un appareil de régulation de la température en fonctionnement et connecté à Internet,
- Disposer d'une connexion internet stable d'un débit minimum de 128kbits/s (ascendant et descendant) permettant l'exécution des Services prévus au Contrat et notamment la personnalisation de la programmation,
- Être libre de tout engagement concernant la valorisation du pilotage de vos Equipements sur les marchés de l'énergie, notamment les contrats d'effacement,
- Vous situez dans une zone géographique desservie par le réseau public de distribution Enedis (France métropolitaine hors Corse) et d'un compteur Linky communiquant.
- Disposer d'un Equipement validant nos tests d'éligibilité.

III. Article 3 - Adhésion

Pour adhérer au Service, vous devez signer les Conditions Particulières d'adhésion disponibles sur notre site internet <https://symphonics.fr/> vous pouvez également vous rapprocher d'un de nos professionnels partenaires.

Nous disposons du droit de refuser ou résilier votre adhésion si vous ne remplissez pas l'ensemble de ces conditions d'éligibilité, sans que vous ne puissiez prétendre à une quelconque indemnité, à quelque titre que ce soit. Par ailleurs, vous reconnaissez que notre Service pourrait être suspendu ou résilié dans l'hypothèse où le fournisseur de service de pilotage de l'Equipement décidait de suspendre ou de résilier ledit service de pilotage ou d'empêcher son fonctionnement. Nous ne pourrions être tenu responsable à ce titre.

IV. Article 4- Prix du Service

La mise à disposition du Service est gratuite pour vous.

En contrepartie de cette gratuité et de la prise en charge des coûts de fourniture du Service, vous acceptez que nous valorisions les opérations de déport de la consommation de vos Equipements pendant toute la durée du Contrat, conformément aux dispositions législatives et réglementaires relatives à l'effacement diffus et aux règlements de marché en vigueur pendant le Contrat et disponibles auprès du Gestionnaire de réseaux de transport (<https://www.services-rte.com/>). A ce titre :

- vous nous autorisez sans réserve à collecter, traiter, transmettre les informations techniques, d'injection et de consommation nécessaires au Service de chacun de vos Equipements aux gestionnaires de réseau de transport (RTE) et de distribution (ENEDIS) d'électricité ;
- vous nous désignez comme seul bénéficiaire des droits liés à la valorisation de la flexibilité sur les marchés de l'énergie et renoncez irrévocablement à tout droit à ce titre.

Vous convenez que toutes modifications des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'Effacement diffus et aux règlements de marché, s'appliqueront de plein droit aux présentes à la date de leur entrée en vigueur, sans qu'un avenant ne soit nécessaire.

V. Article 5- Généralités sur l'Utilisation des Services

Les Services vous sont fournis uniquement aux fins d'une utilisation personnelle et non commerciale ni professionnelle. Nous vous conférons, selon les termes et conditions du présent Contrat, et vous acceptez que vous soit conféré le droit limité, personnel, non exclusif, incessible, intransmissible et révocable d'utiliser les Services uniquement de la manière autorisée dans le présent Contrat et par toutes conditions distinctes applicables, émanant de Symphonics.

Toutes références aux Services incluent toutes créations graphiques, toutes interfaces d'utilisateur, tous scripts et logiciels utilisés afin de mettre en œuvre les services et de permettre d'y accéder, ainsi que toutes mises à jour, tous perfectionnements, toutes modifications, toutes révisions et tous ajouts relatifs aux Services, mis à disposition par Symphonics. Cependant, la société Symphonics se réserve le droit de procéder à des mises à jour, perfectionnements, modifications, révisions ou ajouts relatifs à ses Services.

Vous reconnaissez que certaines modifications pourraient être ponctuellement apportées à la forme et à la nature des Services fournis sans que vous en soyez avisé(e) au préalable, et acceptez que tel soit le cas. Nous déploierons des efforts raisonnables pour vous informer des modifications importantes apportées aux Services.

Vous acceptez que ses Services ne puissent vous être transmis dans le cas où les informations techniques, d'injection et de consommation collectées auprès de votre Equipement ou de ENEDIS ne permettrait pas la parfaite exécution des Services.

VI. Article 6 – Responsabilité

Vous restez le seul responsable de l'installation, de l'utilisation et de la maintenance de votre Equipement, ainsi que de la conformité de votre installation électrique. En qualité de propriétaire de vos Equipements, vous en êtes le seul responsable. Nous ne pouvons être tenu responsable dans l'hypothèse où les Services ne fonctionneraient pas dans les conditions convenues en raison d'un dysfonctionnement des Equipements, le fabricant de l'Equipement et la plateforme associée demeurant responsables de leur propres produits et services conformément aux contrats qu'ils ont signé avec Vous.

Nous ne garantissons pas que les Services seront a) compatibles avec les matériels et logiciels que vous êtes susceptibles d'utiliser ; b) disponibles en permanence ou à tel ou tel moment, sans interruption, sûrs ou exempts d'erreur ; c) adaptés à vos besoins, ni qu'ils atteindront un niveau de performance spécifique ; ni d) qu'ils seront exempts de virus, ni qu'aucune perturbation, aucune intrusion, aucun piratage, aucune corruption ne puisse les affecter. En tout état de cause, nous ne nous engageons pas au titre d'une obligation de résultat, mais ferons tous les efforts nécessaires pour atteindre l'objectif établi par ce Contrat.

Nous ne sommes responsables à votre égard que des dommages directs que vous pourriez subir en raison du non-respect de notre part du Contrat. Nous n'encourons aucune responsabilité à votre égard pour tout dommages indirects, fait d'un tiers ou du fait de quelconques dommages que vous pourriez subir et qui ne constitueraient pas une conséquence prévisible du non-respect de notre part du Contrat, par exemple dans le cas où vous-même et nous-mêmes n'aurions pas pu envisager ces dommages avant que vous n'accédiez aux Services ou au moment de cet accès.

Nous n'encourons aucune responsabilité à votre égard, quelles que soient les circonstances, du fait de pertes que vous pourriez subir dans un contexte professionnel ou commercial, y compris notamment les pertes de données, pertes de bénéfices ou pertes dues à une interruption d'activité professionnelle ou commerciale.

En toute hypothèse, la responsabilité que nous pourrions encourir à votre égard du fait d'une quelconque violation du présent Contrat ou d'une faute, quelle qu'elle soit, ne saurait excéder le prix de l'achat de l'Equipement endommagé en question.

Les informations, documents, logiciels et autres éléments contenus dans les Services vous sont fournis "en l'état". Nous nous efforçons de faire en sorte que ces éléments ne comportent aucune erreur et qu'ils soient à jour mais déclinons toute responsabilité liée à de quelconques erreurs, défauts ou inexactitudes, des données qui nous seraient communiquées. Notre responsabilité à votre égard, telle qu'expliquée ci-dessus, demeure non affectée par ces aspects.

VII. Article 7 – Force Majeure

Nous n'encourons aucune responsabilité du fait d'une inexécution ou d'un retard d'exécution de l'une quelconque de nos obligations nées du présent Contrat, qui seraient causés par des faits indépendants de notre volonté, selon une appréciation raisonnable (un « Cas de Force Majeure »). Constituent un Cas de Force Majeure tout acte, tout fait, tout événement, tout événement ne se produisant pas, toute omission, tout accident indépendants de notre volonté, selon une appréciation raisonnable, l'expression « Cas de Force Majeure » désignant en particulier (de façon non limitative) les grèves, lock-out ou autres actions menées dans le cadre d'un conflit social, les troubles civils, émeutes, invasions, attaques terroristes ou menaces de telles attaques, les guerres (déclarées ou non) ou les menaces ou préparations de guerre, les incendies, explosions, tempêtes, inondations, séismes, affaissements de terrain, épidémies et autres catastrophes naturelles, les décisions contraignantes, textes législatifs ou réglementaires, ou restrictions de toute autorité publique. L'exécution par nos soins du présent Contrat sera réputée suspendue tant que durera un Cas de Force Majeure et nous disposerons pour exécuter ledit Contrat d'un délai supplémentaire égal à la durée de cette suspension. Nous nous efforcerons raisonnablement de mettre un terme au Cas de Force Majeure ou de trouver une solution grâce à laquelle nos obligations nées du Contrat pourront être exécutées en dépit dudit Cas de Force Majeure.

VIII. Article 8 – Durée et résiliation

Le Contrat prend effet à compter de votre signature. Il est conclu pour une durée indéterminée, sans préjudice de la possibilité que vous avez de résilier à tout moment le Contrat dans les conditions prévues au présent article.

Dans l'hypothèse d'un Contrat conclu à distance, vous disposez d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter du lendemain de la conclusion du Contrat. Pour exercer son droit de rétractation, vous devez nous notifier aux coordonnées mentionnées à l'article 1 des présentes CG avant l'expiration du délai ci-dessus mentionné :

- votre nom, adresse postale et, lorsqu'ils sont disponibles, numéro de téléphone et adresse électronique ;
- ainsi que la décision de rétractation au moyen du formulaire type de rétractation figurant en annexe des présentes CG ou d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre postale ou courrier électronique mentionnant vos coordonnées et la date de signature des Conditions Particulières d'adhésion).

Vous disposez également d'un droit de résiliation unilatérale du Contrat, sans frais et à tout moment après notification de notre service client à l'adresse contact@symphonics.fr. La résiliation sera pleinement effective sous un délai d'un

(1) mois à compter de la réception par nos services de la notification de résiliation. Pendant cette durée, chacune des Parties reste tenue de ses obligations respectives. A l'issue de ce délai, nous cesserons de vous fournir les Services. Nous nous réservons également la possibilité de mettre fin de plein droit au Service. La résiliation sera pleinement effective à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la réception par vos soins de la notification de fin de Service. Notre responsabilité ne saurait être engagée dans ce cas.

IX. Article 9 – Service Clients

Vous vous engagez à nous informer dans les meilleurs délais de tout déménagement, modification du contrat de fourniture, changement de situation, ajout de nouveaux Equipements, dysfonctionnements ou incapacité de jouir du Service et êtes informé que vous pourriez ne plus pouvoir accéder au Service tant que votre situation ne sera pas régularisée.

Nous mettons à votre disposition un service d'assistance aux clients, que vous pouvez contacter à l'adresse suivante contact@symphonics.fr en précisant les éléments de nature à justifier votre demande. Cette demande ne suspend pas vos obligations au titre du contrat.

X. Article 10 – Stipulations diverses

Le Contrat et les autres documents visés constituent l'intégralité de l'accord conclu entre vous et nous. Ceux-ci, régissent votre utilisation des Services et se substituent entièrement à tous accords antérieurement conclus entre vous et nous en relation avec les Services.

Vous ne sauriez transférer, céder, grever d'une charge, ni, plus largement, aliéner le présent Contrat ni aucun de vos droits ou obligations nés de celui-ci, sans notre accord écrit préalable. Nous nous réservons la possibilité de transférer le présent Contrat, de le céder, de confier à un sous-traitant le soin de l'exécuter, et de faire de même en ce qui concerne nos droits ou obligations nés dudit Contrat, à tout moment, pendant sa durée.

Nous nous réservons la faculté de faire évoluer ces CG et les Conditions Particulières d'adhésion aux Services à tout moment. Toutefois, en cas de modification des CG, les CG et les Conditions Particulières d'adhésion aux Services applicables à l'Utilisateur restent celles en vigueur au moment de la signature par lui desdites Conditions Particulières d'adhésion aux Services. Dans l'hypothèse où nous souhaiterions faire évoluer les Services ou de façon générale le Contrat, nous vous en informerons et vous aurez alors la possibilité de résilier votre Contrat dans un délai d'un (1) mois.

XI. Article 11 – Propriété intellectuelle

Vous reconnaissez que nous (ou nos concédants de licence) détenons tous les droits, notamment de propriété, relatifs aux Services, y compris tout droit de propriété intellectuelle subsistant en rapport avec ceux-ci que ces droits aient été enregistrés ou non et en quelque endroit du monde qu'ils puissent exister. La souscription au Service n'entraîne en aucun cas le transfert de quelque droit de propriété intellectuelle que ce soit à votre profit.

Tous les contenus de toute nature, dont les textes, images, photographies, infographies, diaporamas, mis à votre disposition dans le cadre du Service, toutes les marques reproduites, fournies en relation avec le Service et, de manière générale, tout ou partie du Service, nous appartiennent et sont protégés par des droits de propriété intellectuelle, et ce pour le monde entier. La violation de ces dispositions est constitutive d'une contrefaçon et expose le contrevenant, et toute personne responsable, à des poursuites et aux peines pénales et civiles prévues par la loi.

XII. Article 12 – Données à caractère personnel

Dans le cadre de ce contrat, nous collectons, traitons vos données à caractère personnel (les « Données ») en tant que Responsable de Traitement (ci-après « RT ») pour les finalités de fourniture des Services. Le traitement des Données s'appuie sur le consentement des personnes concernées au traitement de leurs Données. À cet égard, nous respectons les législations européenne et française en matière de protection des données personnelles, principalement le règlement européen UE n°2016/679 dit « RGPD » et la loi n°78-17 dite « Informatique et Libertés ».

Certaines de vos données sont collectées puis transmises, une fois traitées par nos soins, auprès de la plateforme du fabricant d'Equipement ou Fournisseur de service (ci-après « la Plateforme » et le « Fabricant»). Vos Données sont collectées, traitées et conservées selon les conditions suivantes :

<i>Types de données</i>	<i>Données personnelles collectées</i>	<i>Collecte</i>	<i>Durée de conservation</i>	<i>Traitements pour le Service</i>
Données du contact	<i>Nom, prénom, adresse, code postal, ville de résidence, email, téléphone,</i>	Autorisation et informations transmises par le client lors de la signature des Conditions Générales d'Adhésion	Archivage dans les 3 mois après la date de fin de l'autorisation de communication ou la cessation du contrat jusqu'à la fin de la durée de prescription légale en droit fiscal Suppression après 5 ans à partir de la date d'archivage	Contractualisation, ouverture du compte, intégration dans l'outil de supervision interne sécurisé, audit
Données de contractualisation	<i>Numéro de point de livraison de l'électricité (PDL), option tarifaire, puissance souscrite, superficie du logement.</i>	Autorisation de communication des données et transmission d'une copie de la facture d'électricité à l'initiative du client au moment de la signature des Conditions Générales d'Adhésion		Ouverture du compte, intégration dans l'outil de supervision interne sécurisé, audit
Données techniques de comptage	<i>Numéro de point de livraison de l'électricité (PDL), option tarifaire, puissance souscrite, plage horaire heures pleines heures creuses, type de raccordement, facture d'énergie transmise</i>	Autorisation de mandat à Symphonics pour collecter ces données après d'Enedis lors de la signature des Conditions Générales d'Adhésion		Ouverture du compte, intégration dans l'outil de supervision interne sécurisé, calculs dans le moteur de prédiction, audit
Données techniques, d'identification collectées auprès du fabricant	<i>Numéro de série de l'équipement, ID d'identification du fournisseur, marque, puissance, modèle, date de mise en service</i>	Autorisation de communication des données de pose et de fonctionnement de l'Équipement collectées auprès de la Plateforme du Fabricant		Ouverture du compte, intégration dans l'outil de supervision interne sécurisé, calculs dans le moteur de prédiction, préconisation sur maintenance
Données de Programmation de l'Équipement	<i>Statut, données de programmation de consignes, kWh consommés, nom de la pièce, températures intérieures</i>	Autorisation de communication des données de fonctionnement des appareils	Conservées pour une durée maximale de 36 mois puis sont anonymisées jusqu'à la date de la prescription légale en droit fiscal puis supprimées	Intégration et calcul dans le système de prédiction, programmation et valorisation des consommations, production et stockage alerting sur les variations de fonctionnement
Données d'historique d'injection et de consommation d'électricité	<i>Volume kWh, puissances souscrites et puissances atteintes, dates et heures (données potentiellement collectable sur 24 mois)</i>	Autorisation de communication pour récupération des relevés d'index quotidiens Enedis		Intégration et calcul dans le système de supervision, programmation et valorisation des consommations, production et stockage, préconisations sur maintenance
Données de consommation d'électricité	<i>Volume de kWh, puissances, date et heures (point de mesures demi-horaire)</i>	Autorisation de communication pour l'accès aux points de mesure demi-horaire (Linky)		Intégration et calcul dans le système de supervision, programmation et valorisation des consommations, production et stockage

Le traitement de vos Données est strictement dédié à la fourniture des Services de Diagnostic, d'alerte, de préconisations et de programmation de vos consommations électriques. Vous êtes informés que votre refus de collecte des Données aux fins susmentionnées n'affecte pas le fonctionnement des Équipements, dans le cas où vous ne nous communiquerez que des données partielles ou retireriez votre consentement, nous ne pourrions plus être en mesure de délivrer les Services.

Vos Données de Programmation et de Consommation d'électricité sont collectées et peuvent faire l'objet d'une transmission une fois traitées par nos soins auprès et vers le fabricant. Les règles de collecte, de traitement et de conservation de vos Données propres à l'Équipement sont de la responsabilité du fabricant. Vous vous engagez à en prendre connaissance et à souscrire à la politique de confidentialité du fabricant. Ainsi, nous ne pouvons être tenus responsables des manquements potentiels du fabricant, agissant en sa qualité de RT et selon les engagements envers la collecte, le traitement, l'hébergement, la conservation, l'exercice des droits de vos Données. Vous êtes informé toutefois que lorsque nous collaborons à la fourniture de nos Services avec le fabricant, nous concluons un accord de RT à RT. De même, dans le cadre de la réalisation du service de Programmation, nous pouvons transmettre, donner accès à vos Données à Enedis et RTE afin d'auditer les systèmes de mesure et de transmission mis en place, de contrôler la chaîne de commande des effacements y compris lors d'expérimentations et d'effectuer le contrôle du réalisé. Vos Données collectées et traitées par Symphonics sont hébergées en Union Européenne. Certaines de vos Données personnelles intègrent des outils de sous-traitants qui fournissent des services Cloud tels que Google. Les Clauses

Contractuelles Types requises par le RGPD sont ainsi signées afin que vous puissiez bénéficier des garanties optimales quant à la sécurité de vos Données.

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de portabilité de ces Données que vous pouvez exercer directement en adressant votre demande à datasubjectrequest@symphonics.fr. Vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données dpo@symphonics.fr.

En cas de manquement, vous disposez aussi du droit d'introduire une plainte auprès de votre autorité de contrôle locale en charge de la protection des données : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy, 75007 Paris, France.

XIII. Article 13 – Loi applicable – Litiges

a) Généralités

Le Contrat est soumis au droit français. En cas de réclamation de l'une des Parties relatives à l'interprétation ou l'exécution du Contrat, les Parties devront tenter de bonne foi de parvenir à un accord amiable permettant de régler cette difficulté. L'Utilisateur pourra adresser ses réclamations par courrier à l'adresse mentionnée à l'article 1 en faisant état des difficultés et/ou des manquements constatés.

b) Recours à un médiateur si Vous êtes considérés comme un consommateur

Si Vous êtes un consommateur, et dans l'hypothèse d'une réponse de Symphonics jugée insatisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de votre réclamation, vous pourrez solliciter gratuitement les services du médiateur de la consommation auquel Symphonics a adhéré en adressant un courrier par voie électronique ou postale à l'adresse suivante : cm2c@cm2c.net - 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris. Vous devrez y préciser l'objet de sa demande et y joindre les documents sur lesquels elle est fondée. Dès réception, le médiateur notifiera aux parties par courrier électronique ou courrier simple sa saisine.

Dans le cadre de cette médiation, vous pourrez vous faire assister par toute personne de son choix ou vous faire représenter par un avocat à vos frais. L'issue de la médiation interviendra dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la notification de sa saisine par le médiateur. Les Parties seront libres d'accepter ou de refuser la proposition du médiateur.

En tout état de cause, le recours à la médiation n'est pas obligatoire. En revanche, si vous souhaitez solliciter les services du médiateur, vous devrez impérativement adresser au préalable sa réclamation à Symphonics.

Par ailleurs, Vous êtes informés que conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

c) Juridiction compétente

Dans le cas où l'une des Parties refuserait la proposition de médiation, ou encore si aucun accord amiable n'était trouvé, chacune des Parties pourrait engager une procédure devant la juridiction compétente.

Dans l'hypothèse Vous êtes un commerçant, le différend sera nécessairement tranché par les tribunaux de la Cour d'appel de Paris (France), auquel il est expressément fait attribution de compétence, nonobstant la pluralité de défendeurs ou tout appel en garantie, y compris pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou par requête.

Annexe – Formulaire type de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat)

A l'attention de la société Symphonics, dont le siège est 1 Impasse du Palais, 37000 Tours, contact@symphonics.fr :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du Contrat :

Souscrit par les Conditions Particulières d'adhésion aux Services signées le : _____

Nom de l'Utilisateur : _____

Adresse de l'Utilisateur : _____

Date et signature de l'Utilisateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :