



TECH-WAY
EXPERT TECHNIQUE DE L'HABITAT

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE (CGUS)

Dernière mise à jour : le 2 janvier 2020

TECH-WAY est une Société par Actions Simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 841 375 595 dont le siège social est sis au 13, avenue Le Brun – 92160 ANTONY - France et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR72841375595 (ci-après « TECH-WAY »).

TECH-WAY propose à ses clients des services de maîtrise des nuisibles, d'hygiène de l'air, de protection d'incendie et plus généralement de travaux d'entretien, TECH-WAY disposant du personnel ayant les compétences requises pour réaliser lesdites Prestations.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Service (ci-après nommées les « CGUS ») définissent à compter de leur acceptation par l'Utilisateur, les conditions d'accès et d'utilisation du Service, notamment de réservation, proposé par TECH-WAY disponible sur son site « <https://www.tech-way.com> » (ci-après le « Site »), permettant aux Utilisateurs de commander rapidement et en toute sécurité certaines de ses prestations dans les conditions définies ci-après.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

« **Conditions Générales d'Utilisation du Service** » ou « **CGUS** » désigne le présent document dont les termes doivent avoir été acceptés par l'Utilisateur pour pouvoir utiliser le Service, à chaque Réservation.

« **Prestations** » désigne les services proposés par le Prestataire

« **Site** » désigne l'adresse url <https://www.tech-way.com> à partir de laquelle le Service est disponible.

« **Visiteur** » désigne toute personne, Particulier ou Professionnel naviguant sur le Site, sans utiliser le service de réservation en ligne. En accédant au service de réservation en ligne, le Visiteur est qualifié d'Utilisateur selon les présentes CGUS.

« **Utilisateur** » désigne toute personne physique, remplissant l'ensemble des conditions énoncées à l'article 3 souhaitant effectuer une demande de réservation en ligne.

« **Particulier** » désigne l'Utilisateur, personne physique, agissant à des fins personnelles qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle. Il bénéficie à ce titre de la qualité de consommateur au sens du code de la consommation.

« **Professionnel** » désigne toute personne physique ou morale agissant à des fins professionnelles.

« **Service de Réservation en ligne** » désigne l'action de commander, programmer et prépayer une intervention en passant par la plateforme de réservation hébergée sur le Site.

« **Cellule Relation Client** » désigne le centre d'appels propre à TECH-WAY chargé de réceptionner les demandes clients quel que soit le canal (appels entrants, e-mails, ...) et apporter toute réponse utile.

« **Données Utilisateurs** » désigne l'ensemble des informations saisies par les Utilisateurs en vue d'être traitées dans le cadre de la mise en place de l'intervention.

ARTICLE 2 – OBJET, ACCEPTATION & MODIFICATION DES CGUS

Les présentes CGUS ont pour objet de définir les conditions et modalités d'accès et d'utilisation du Service. Les présentes CGUS régissent donc les relations contractuelles entre TECH-WAY et le Visiteur et/ou l'Utilisateur.

Le Site est d'accès libre et gratuit à tout Visiteur. Le Client est seul tenu de payer, le cas échéant, l'ensemble des moyens techniques lui donnant accès au Site.

La navigation sur le Site suppose l'acceptation par tout Visiteur des présentes CGUS. La simple connexion au Site emportera acceptation pleine et entière des présentes CGUS par le Visiteur.

L'utilisation du service de réservation en ligne sur le Site est admise sous réserve que l'Utilisateur confirme l'acceptation des CGUS par le biais d'un bouton cliquable « je certifie avoir lu et accepté les Conditions Générales d'Utilisation du Service » lors de la validation de sa réservation en ligne.



TECH-WAY
EXPERT TECHNIQUE DE L'HABITAT

Il est conseillé à tout Client de sauvegarder et d'imprimer les présentes Conditions Générales en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur et ordinateur.

Les présentes CGUS sont opposables à l'Utilisateur dès leur acceptation par ce dernier et en tout état de cause, à la date d'utilisation du Service par l'Utilisateur ; les CGUS étant alors réputées lues, acceptées et applicables.

TECH-WAY se réserve le droit de modifier ou compléter, à tout moment, tout ou partie, des présentes CGUS. Dans ce cas, la nouvelle version des CGUS sera disponible sur le Site avec sa date d'entrée en vigueur. Il est conseillé aux Clients de consulter régulièrement les CGUS pour prendre connaissance de toute modification éventuelle. En tout état de cause, le Client ne sera lié que par la seule version des CGUS en vigueur au moment auquel le Client effectue la réservation de son Service.

ARTICLE 3 – CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE DE RESERVATION EN LIGNE

Seuls les Particuliers peuvent être Utilisateurs du Service de Réservation en ligne au sens des présentes CGUS. Les Professionnels sont renvoyés directement auprès de la Cellule Relation Client. En acceptant les présentes CGUS, préalablement à toute réservation d'un service sur le site, l'Utilisateur déclare qu'il agit à des fins personnelles qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole et avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes.

L'accès au Service de Réservation en ligne est réservé aux Particuliers, personnes physiques :

- ✓ Disposant de leur pleine capacité juridique, ce qui suggère qu'ils jouissent de la capacité juridique nécessaire pour cela, ou à défaut qu'ils en aient l'autorisation d'un tuteur ou d'un curateur s'ils sont incapables, de leur représentant légal s'ils sont mineurs.
- ✓ En possession d'une carte bancaire en cours de validité
- ✓ Non débitrice auprès de TECH-WAY de somme(s) dont elle ne se serait pas régulièrement acquittée(s) au titre d'une précédente réservation

ARTICLE 4 – DROIT DE RETRACTATION

Toute personne, consommateur, est éligible à exercer un droit de rétractation au sens des articles L221-18 et suivants du code de la consommation. Ce droit doit être exercé dans un délai de quatorze (14) jours suivants la conclusion du contrat. Toutefois, en sollicitant la mise en place d'une intervention dans le délai de rétraction, l'Utilisateur y renonce expressément, conformément aux dispositions des articles L.221-25 et L.221-28 du Code de la consommation.

ARTICLE 5 – DESCRIPTION & MODALITES D'UTILISATION DU SERVICE

Le Service de réservation en ligne proposé sur le site ne concerne à ce stade que les seules prestations de maîtrise des nuisibles proposés aux Particuliers.

En fonction de la prestation à réaliser et de la qualité du client (Particulier ou Professionnel), la procédure de passation de commande est donc différente.

Etape 1 : Le Visiteur renseigne le formulaire de requête « Dites-nous en plus sur votre problème » proposé par TECH-WAY permettant de définir son besoin de la manière la plus précise possible. A cette occasion, il est invité à rappeler sa qualité (Particulier ou Professionnel) et compléter un formulaire relatif à ses Coordonnées : nom, prénom, numéro de téléphone, adresse électronique, adresse postale. Ces Données Utilisateurs revêtent un caractère impératif pour orienter correctement la demande client. Le client accepte de transmettre ces informations par le biais d'un bouton cliquable « j'accepte que TECH-WAY utilise les informations communiquées conformément à sa charte de protection des données personnelles ».

Etape 2-1 : Si l'Utilisateur est un Professionnel, il sera rappelé par la Cellule de Relation Client aux fins de définir plus précisément son besoin et organiser la prestation. La finalisation de la commande sera réalisée directement auprès de la Cellule Relation Client.

Etape 2-2 : Si l'Utilisateur est un Particulier, TECH-WAY lui fournit en ligne, à partir des informations fournies par l'Utilisateur dans le cadre de l'Etape 1, un Devis estimant le coût pour réaliser la/les Prestation(s).

Etape 2-2-1 : L'Utilisateur qui souhaite bénéficier de la/des Prestation(s) valide alors (i) la proposition faite par TECH-WAY en cochant la case y afférente sur le Site, (ii) ainsi que la case selon laquelle il accepte les présentes CGUS : « je certifie avoir lu et accepté les Conditions Générales d'Utilisation du Service ». Il reçoit un e-mail confirmant sa validation du devis.



TECH-WAY
EXPERT TECHNIQUE DE L'HABITAT

Etape 2-2-2 : L'Utilisateur se voit proposer une date d'intervention par l'agence la plus proche et ce dans les plus brefs délais.

Etape 2-2-3 : L'Utilisateur reçoit la confirmation de la date et l'heure d'intervention par e-mail. L'e-mail contient un lien lui permettant de valider définitivement sa réservation. A cette étape, (i) il lui est demandé de valider la date et heure d'intervention en cochant la case prévue à cet effet (ii) de cocher éventuellement la case par laquelle il déclare renoncer à son droit de rétraction s'il a souhaité bénéficier d'une intervention dans ce délai.

Etape 2-2-4 : L'Utilisateur est dirigé vers la page de paiement en ligne sécurisé par carte bancaire (cf article 3). L'Utilisateur remplit ses coordonnées bancaires, afin de permettre le blocage sur son compte bancaire de la somme correspondant au montant du devis en indiquant, dans la zone prévue à cet effet, le numéro de carte, sa date de validité (la carte bancaire doit être valable au moment de la prestation) et le cryptogramme visuel.

Etape 2-2-5 : Après validation par l'Utilisateur, la Commande est prise en compte et l'Utilisateur est redirigé vers le Site. Il reçoit un e-mail de confirmation de la réservation définitive et du prépaiement réalisé.

Etape 2-2-6 : TECH-WAY procède à l'intervention à l'adresse indiquée par l'Utilisateur lors de l'Etape 1 aux horaires convenus entre TECH-WAY et l'Utilisateur au moment de l'étape décrite en 2-2-3.

Etape 2-2-7 : A l'issue de la première intervention, TECH-WAY prélève sur le compte bancaire de l'Utilisateur la somme indiquée dans le devis validé.

ARTICLE 6 – MODALITES & MOYENS DE PAIEMENT

6.1 Obligations de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage à s'acquitter de toutes les sommes liées au Service dont il serait redevable, de toutes les sommes énumérées ci-après, à savoir :

- le prix de la prestation
- les différents frais engagés par TECH-WAY (y compris les frais bancaires ou légaux) pour récupérer les sommes dues par l'Utilisateur,
- tous frais bancaires liés à un rejet de paiement sur la carte bancaire,

D'une manière générale, l'Utilisateur s'engage à être à jour de ses obligations financières vis-à-vis de TECH-WAY pendant toute la durée de la relation contractuelle. En cas d'incident de paiement, TECH-WAY pourra bloquer l'accès au Service de l'Utilisateur sans notification préalable.

6.2 Moyens de paiement

Les cartes bancaires acceptées sur le Site sont les cartes Visa, Mastercard et American Express. TECH-WAY ne collecte et ne traite aucune donnée bancaire. Les données bancaires de l'Utilisateur sont seulement traitées par le prestataire de services de paiement Stripe qui procède aux transactions.

Lorsque l'Utilisateur valide sa demande d'intervention (étape 2-2-4 décrite ci-dessus), il est redirigé vers une page sécurisée, hébergée par le prestataire de paiement STRIPE, d'où il peut procéder au prépaiement. Ce prestataire de services de paiement est naturellement contraint au respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles et à toute réglementation relative au traitement de transactions. (Certification PCI niveau 1)

L'Utilisateur remplit ses coordonnées bancaires, afin de permettre le blocage sur son compte bancaire de la somme correspondant au montant du devis en indiquant, dans la zone prévue à cet effet, le numéro de carte, sa date de validité (la carte bancaire doit être valable au moment de la prestation) et le cryptogramme visuel. La saisie est sécurisée par protocole de cryptage SSL.

Le mécanisme retenu permet de bloquer la somme sur le compte bancaire de l'Utilisateur pendant 7 jours maximum. Pendant ces 7 jours, TECH-WAY procédera au prélèvement définitif de la somme (dès lors que l'intervention est réalisée). A défaut de prélèvement définitif dans les 7 jours, la somme est libérée.

La saisie des informations bancaires requises, ainsi que l'acceptation des présentes CGUS et du devis, constituent une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite.



TECH-WAY
EXPERT TECHNIQUE DE L'HABITAT

6.3 Mises à jour des moyens de paiement

L'Utilisateur devra s'assurer de la validité de sa carte bancaire au moment de la réservation. La carte bancaire doit être en cours de validité à la date convenue de la prestation.

En cas de non-respect de cette obligation ou d'invalidité de la carte bancaire de l'Utilisateur pour quelque cause que ce soit, TECH-WAY suspendra l'accès au Service jusqu'à régularisation de la situation par l'Utilisateur. Pendant la suspension de l'accès au Service, l'Utilisateur reste néanmoins redevable de ses factures impayées.

6.4 Facturation

L'Utilisateur recevra automatiquement sa facture par e-mail à l'issue de la prestation et dans un délai d'une semaine maximum.

ARTICLE 7 – DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTIES

Lors de la Réservation du service, l'Utilisateur accepte que la Cellule Relation Client et/ou l'utilisation du Service internet puisse(nt) être perturbé(s) ou rendu(s) temporairement inopérant(s) et que la responsabilité de TECH-WAY ne puisse pas être engagée notamment dans les cas suivants :

- Mauvaise utilisation ou dysfonctionnement du réseau Internet,
- Virus informatique transmis par le réseau Internet,
- Interruption des services accessibles sur le réseau Internet,
- Perturbation et/ou indisponibilité totale ou partielle des réseaux GSM/GPRS/3G/4G,
- Perturbations causées par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations des réseaux GSM/GPRS/3G par l'opérateur de télécommunication utilisé par TECH-WAY,
- Force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

TECH-WAY se réserve par ailleurs le droit d'interrompre totalement ou partiellement le Service de Réservation en ligne, sans préavis et pour une durée déterminée ou indéterminée, notamment en cas d'événement exceptionnel telle qu'une avarie matérielle, une panne technique, une manifestation sur la voie publique, une modification des règles de circulation ou des conditions climatiques défavorables, sans préavis et sans qu'aucune indemnité ne soit due à l'Utilisateur.

TECH-WAY peut arrêter définitivement le Service de Réservation en ligne dans une ville ou une zone géographique quelconque à tout moment, sans qu'aucune indemnité ne soit due à l'Utilisateur. Si les circonstances le permettent, l'arrêt définitif du Service de Réservation en ligne sera notifié aux Utilisateurs avec un préavis raisonnable.

TECH-WAY se réserve le droit de bloquer temporairement l'accès de l'Utilisateur au Service de Réservation en ligne et/ou d'annuler sa réservation dans les cas suivants, sans préavis et sans qu'aucune indemnité ne soit due à l'Utilisateur dans les circonstances suivantes :

- en cas d'interruption ou de cessation du Service de Réservation en ligne pour quelque cause que ce soit, notamment dans les conditions précisées à l'article 7 des présentes ;
- en cas d'utilisation abusive du Service de Réservation en ligne par l'Utilisateur ;
- en cas de falsification, omission ou inexactitude des informations transmises par un Utilisateur ou par un tiers agissant pour le compte d'un Utilisateur ;
- en cas d'incident ou défaut de paiement de l'Utilisateur ou d'invalidité de la carte bancaire de l'Utilisateur, étant précisé que l'accès au Service de Réservation en ligne pourra être suspendu pendant le délai de régularisation ;
- en cas de non-respect par l'Utilisateur de l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes CGUS.

ARTICLE 8 – DONNEES PERSONNELLES

TECH-WAY est amenée à collecter et traiter certaines données personnelles des Utilisateurs. En utilisant le Service de Réservation en ligne, l'Utilisateur reconnaît et accepte le traitement de ses données personnelles par



TECH-WAY
EXPERT TECHNIQUE DE L'HABITAT

TECH-WAY conformément à la loi applicable et aux stipulations de sa [charte de protection des données personnelles](#).

ARTICLE 9 – DROIT APPLICABLE – RÈGLEMENT DES LITIGES

Les CGUS sont exclusivement régies par le droit français.

Conformément aux dispositions de l'article L.611-1 et suivants du Code de la consommation, pour tout litige de nature contractuelle n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès du Service Client, l'Utilisateur a la possibilité de recourir gratuitement au service de la médiation MEDICYS dont relève TECH-WAY, par voie électronique www.medicys.fr ou par voie postale MEDICYS - 73 Boulevard de Clichy, 75009 Paris.

Si la procédure de médiation n'a pu aboutir à un accord amiable entre les parties, le différend découlant de l'Inscription au Service TECH-WAY ou de son utilisation sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français.