

Mitsubishi Electric Europe B.V. – Succursale France
Division Chauffage et Climatisation
Conditions Générales d'Utilisation – Service Hotline Mitsubishi Electric

Version en vigueur au 1^{er} avril 2024

Merci de lire ces conditions attentivement avant de contacter le Service Hotline MITSUBISHI ELECTRIC.

En utilisant le Service Hotline MITSUBISHI ELECTRIC, vous acceptez expressément d'être soumis aux présentes conditions.

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales de Service ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles la société MITSUBISHI ELECTRIC fournit une assistance à distance à l'Installateur professionnel ayant recours au Service Hotline.

ARTICLE 2 : DEFINITION

Les termes commençant par une majuscule dans les présentes Conditions Générales auront la signification figurant ci-dessous :

« **CALL ME** » désigne le service, réservé aux Installateurs Home Partenaires et Ambassadeurs, permettant de réserver un créneau de rendez-vous téléphonique avec un Conseiller Technique à Distance.

« **Conditions Générales** » désigne les présentes conditions générales de service.

« **Conseiller Technique à Distance** » désigne le personnel de MITSUBISHI ELECTRIC prenant en charge l'appel émis et habilité à délivrer des Recommandations à l'Interlocuteur.

« **Informations** » désigne les éléments communiqués par l'Interlocuteur au Conseiller Technique à Distance lors de l'appel.

« **Installateur** » désigne un Professionnel qualifié qui intervient sur un Site où sont installés des Produits.

« **Installation** » désigne selon le cas i) le Produit et le Réseau mis en œuvre par l'Installateur dans un Environnement donné ou ii) le fait de procéder à la mise en œuvre du Produit et du Réseau dans l'Environnement.

« **Interlocuteur** » désigne l'Installateur qui appelle le Service Hotline.

« **Intervention** » désigne l'intervention sur le Site de l'Installation d'un Installateur professionnel.

« **Manuel d'Installation** » désigne un document de MITSUBISHI ELECTRIC indiquant les conseils de d'installation.

« **ITSUBISHI ELECTRIC** » désigne la succursale française de Mitsubishi Electric Europe B.V.

« **Prestations** » désigne l'ensemble des informations délivrées, des recommandations formulées et des documents communiqués par le Conseiller Technique à Distance lors de l'appel.

« **Produits** » désigne les matériels fabriqués et vendus par la société MITSUBISHI ELECTRIC.

« **Professionnel qualifié** » désigne une personne spécialiste de l'installation et/ou de la maintenance de produits de chauffage/climatisation et disposant de toutes les habilitations légales/réglementaires éventuellement nécessaires.

« **Recommandations** » désigne les précisions sur le fonctionnement des Produits apportées par le Conseiller Technique à Distance à l'Interlocuteur, sur la base des Informations communiquées.

« **Site** » désigne le lieu sur lequel l'Interlocuteur intervient.

Le Service Hotline est mis à disposition des Installateurs.

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service Hotline de MITSUBISHI ELECTRIC met en relation l'Interlocuteur et un Conseiller Technique à Distance à travers un appel téléphonique. Lors de cet échange, l'Interlocuteur communique les Informations au Conseiller Technique à Distance lequel peut, le cas échéant, émettre des Recommandations.

ARTICLE 4 : PORTEE DES RECOMMANDATIONS

Le Service Hotline de MITSUBISHI ELECTRIC a pour vocation de formuler des Recommandations sur les Produits, basées sur les Informations communiquées par l'Interlocuteur. La qualité et la précision des Informations communiquées par l'Interlocuteur joue un rôle essentiel sur la pertinence des Recommandations émises.

ARTICLE 5 : ENREGISTREMENT DES COMMUNICATIONS

A chaque appel, l'Interlocuteur dispose du choix d'accepter ou de refuser l'enregistrement audio des communications téléphoniques. Ces enregistrements sont uniquement utilisés à des fins d'amélioration du service.

ARTICLE 6 : SERVICE CALL ME

Pour les Installateurs Home Partenaire et Ambassadeurs, MITSUBISHI ELECTRIC met à disposition le service CALL ME qui permet de réserver un créneau de rendez-vous directement avec le Service Hotline de MITSUBISHI ELECTRIC. La prise de rendez-vous s'effectue jusqu'à douze (12) heures avant la date du rendez-vous. Les créneaux de réservation mis à disposition sont de vingt (20) minutes.

ARTICLE 7 : TEAM VIEWER ASSIST AR

Lors des communications téléphoniques et, en fonction des besoins de l'Interlocuteur, le Conseiller Technique à Distance peut proposer à celui-ci d'utiliser l'application TeamViewer Assist AR. L'utilisation de l'application TeamViewer Assist AR permet au Conseiller Technique à Distance

d'avoir une visibilité de l'installation et d'établir des Recommandations sur une base visuelle. A la demande expresse de l'Interlocuteur, le Conseiller Technique à Distance peut déclencher un enregistrement vidéo de l'image captée par l'appareil de l'Interlocuteur. L'enregistrement vidéo est soumis à l'approbation de l'Interlocuteur. Ces enregistrements sont uniquement destinés à améliorer le service fourni. Les enregistrements effectués seront effacés dès la fin de la communication.

ARTICLE 8 : DOCUMENTS

Le Service Hotline de Mitsubishi Electric peut être amené à communiquer à l'Interlocuteur des documents tels que des documents techniques, des références de pièces détachées ou des manuels d'installation ou de dépannage. Ceux-ci sont sélectionnés sur la base des informations communiquées par l'Interlocuteur.

ARTICLE 9 : CONFIDENTIALITE

MITSUBISHI ELECTRIC et l'Interlocuteur s'engagent réciproquement à une obligation générale de confidentialité portant sur toute information orale ou écrite, quelle qu'elle soit et quel qu'en soit le support (devis, rapports de discussion, échanges de données informatisées, activités, projets, savoir-faire, données financières, etc.) échangées dans le cadre de la communication téléphonique, sauf les informations qui sont généralement connues du public ou qui le deviendront autrement que par la faute de l'une des parties, et les informations ayant expressément une vocation publicitaire.

ARTICLE 10 : RESPONSABILITE

Les Recommandations formulées par le Service Hotline de MITSUBISHI ELECTRIC ne peuvent en aucun cas être assimilées à un diagnostic de panne et n'ont pas vocation à se substituer à une opération de dépannage ou de mise en service.

L'Interlocuteur présent sur le Site, en sa qualité de Professionnel qualifié, demeure seul responsable de l'Intervention qu'il réalise et il ne peut en aucun cas se prévaloir, pour s'exonérer de sa responsabilité, des Recommandations qui lui ont été apportées ou de difficultés à joindre le Service Hotline. Si par extraordinaire la responsabilité de la société MITSUBISHI ELECTRIC devait être retenue au titre de Recommandations émises, celle-ci ne saurait entraîner une indemnisation supérieure à 100 €.

ARTICLE 10 : MODIFICATION DES CONDITIONS

Les présentes Conditions Générales peuvent être modifiées à tout moment. Avant chaque appel du Service Hotline, l'Interlocuteur est invité à consulter au préalable les présentes Conditions Générales qui sont disponibles, dans leur version en vigueur, sur le site internet de la société MITSUBISHI ELECTRIC (<https://confort.mitsubishielectric.fr/entreprise/node/9066>).

ARTICLE 11 : DONNEES PERSONNELLES

Les parties pourront être amenés à l'occasion de l'exécution des commandes, à traiter des données à caractère personnel du personnel de l'autre partie (par ex. nom, téléphone, email), et ce notamment à des fins de gestion de la commande et de la relation contractuelle. Elles s'engagent réciproquement dans ce cadre à prendre toutes les mesures nécessaires pour rendre le traitement et son contrôle conformes au droit applicable en matière de protection des données personnelles à savoir au Règlement Général européen 2016/679 (RGPD), à la loi du 20 juin 2018 et à l'ordonnance du 12 décembre 2018.

Chaque partie, en tant que responsable de traitement, a l'obligation d'informer les personnes concernées au regard du traitement de leurs données à caractère personnel. Cependant, les parties reconnaissent qu'elles ne disposent pas d'un lien direct avec le personnel de l'autre partie. Elles s'engagent à ce titre à porter à l'attention de leur personnel la politique de gestion des données personnelles de l'autre partie. La politique de MITSUBISHI ELECTRIC est accessible sous <http://emea.mitsubishielectric.com/fr/utilities/privacy/index.page>. L'INSTALLATEUR s'engage à communiquer à MITSUBISHI ELECTRIC sa politique dès le début de la relation contractuelle.

En cas de non-respect par l'une des parties de ses engagements au présent article, celle-ci indemniserait intégralement l'autre partie de tout préjudice subi en découlant, et notamment des frais de justice et d'avocats engagés de ce fait.

ARTICLE 12 : RESPECT DES LOIS ET REGLEMENTS

Les Parties s'engagent à exécuter les engagements qu'ils prennent aux termes des présentes dans le respect des lois et règlements applicables.

ARTICLE 13 : INDEPENDANCE DES PARTIES

Le recours au Service Hotline de MITSUBISHI ELECTRIC n'implique aucune obligation pour les Parties de conclure un accord de collaboration ou tout autre contrat.

L'Interlocuteur reconnaît être un Professionnel qualifié indépendant et disposer de toutes les habilitations professionnelles requise par la loi ou le règlement pour exercer son activité.

ARTICLE 14 : CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION ET DROIT APPLICABLE

Tous les rapports juridiques découlant de la commande de l'Acheteur seront soumis au seul droit français. Tout litige sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Nanterre, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs