

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat

Copie ou transcription à **transmettre dans les plus brefs délais** à Domonoé par sms, mms ou whatsapp au +33 7 43 63 22 60 ou par LRAR à Domonoé, Route Nationale, 59194 Râches.

[Je/nous] vous [informe/informons] par la présente de [ma/notre] décision de [me/nous] rétracter du contrat portant sur [la vente du bien/la prestation de service] suivant :

[Commande/devis] numéro : [Commandé/Devis signé/Reçu] le :/...../..... Nom du client :

Adresse du Client :

Au cas où j'aurais préalablement renoncé explicitement ce droit à rétractation dans les cas indiqués à l'Article 10 : Droit de rétractation, infra, des présentes CGV de Domonoé. je prends note que ma rétractation m'expose au paiement de pénalités.

Date d'envoi de ce formulaire : :/...../.....

Signature :

(*) Rayez les mentions inutiles

CGV - PRODUITS ET SERVICES AUX PARTICULIERS

Les conditions générales de vente présentent les droits et obligations de Domonoé, Entreprise Individuelle, immatriculée au RCS de Douai sous le n° 107 207 813, spécialisé dans l'accompagnement à l'installation domotique à réaliser par soi-même, Rte Nationale, 59194 Râches, représenté par Gaëtan Mortier, ci-après désigné par le terme « Nous » ou par sa dénomination d'une part, et toute personne physique agissant dans le cadre d'une activité non professionnelle, ci-après désigné par le terme « Client ».

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions visent à définir les modalités dans lesquelles Nous réaliserons nos activités de vente d'équipements et accomplirons nos prestations suite à la demande expresse du Client.

Les présentes conditions générales de vente pourront être complétées, si besoin est, par des conditions particulières, qui dans ce cas seront annexées.

ARTICLE 2 : L'ACCEPTATION

Les présentes conditions s'appliquent dès l'acceptation et la signature par le Client du devis que celui-ci soit gratuit ou payant. Elles seront mises à disposition du client au dos du devis.

ARTICLE 2-1 : CONDITIONS RELATIVES AU CLIENT

Nous nous adressons exclusivement aux non-professionnels.

En outre le Client déclare être majeur pleinement capable juridiquement et n'être soumis à aucune mesure de protection juridique. En cas de fausse déclaration, le Client sera tenu responsable des frais engagés et le contrat pourra être annulé.

ARTICLE 3 : L'OFFRE

Nous proposons une gamme de produits et services domotique orienté vers la sobriété énergétique dont la liste est consultable sur notre site internet <https://www.domonoé.fr>. Cette liste n'est pas exhaustive et Nous nous réservons le droit de la modifier afin de mieux répondre à vos attentes si Nous le jugeons nécessaire, le Client sera informé de ces modifications si elles ont un impact sur lui.

Nos produits sont habituellement disponibles au prix et dans les conditions prévues sur le site internet, dans la limite des stocks ou créneaux horaires disponibles ;

Ils sont conformes aux normes et à la réglementation Française.

Pour assurer la disponibilité de nos produits notamment dans le cadre d'une offre promotionnelle, nous nous réservons le droit de refuser d'honorer tout ou partie d'une vente jugée anormale eu égard aux quantités de produits achetées habituellement par le Client.

Nous intervenons uniquement à la suite d'une demande du Client, généralement au domicile de celui-ci. La date et le lieu d'exécution des prestations sont convenus au préalable d'un commun accord par téléphone entre Nous et le Client, et une confirmation sera effectuée par SMS et/ou par courriel.

ARTICLE 4 : DEVIS PRÉALABLE

Pour toute intervention un devis écrit sera établi. Ce devis précisera les coordonnées du Client, le détail des prestations, le détail des produits nécessaires ainsi que le coût total de l'intervention exprimé hors taxes.

La réalisation du devis est payante, déductible de la facture en cas de réalisation de la prestation.

Les prix seront communiqués au Client de manière écrite. Le devis sera valable 1 mois, durant lequel le Client pourra choisir de ne pas contracter ou de contracter.

Le Client devra s'il accepte la mise en œuvre de la prestation, signer le devis. Ce devis fixera le lieu, la date, les modalités, la durée et le prix de la prestation à réaliser. Il listera le matériel nécessaire à l'exécution de la prestation.

ARTICLE 5 : TARIFS APPLICABLES

Les prix sont communiqués en euro et TTC.

Les prix sont réactualisés et peuvent fluctuer au jour le jour.

Le prix sera majoré des frais de livraison.

Les tarifs des prestations nécessitant des déplacements au domicile du client peuvent varier selon la zone géographique du Client.

Sauf en cas de demande de réservation sur le site web <https://www.domonoé.fr>, les tarifs applicables aux prestations de Domonoé seront portés à la connaissance du Client avant toute intervention via un devis préalablement rempli et signé.

Tout devis préalable établi sera valable pour une durée d'un mois, les prix s'entendent nets, TTC sur la base des tarifs en vigueur. Nos déplacements dans un rayon de 20 km autour de Douai sont inclus dans le prix total du devis. Au-delà, un forfait

déplacement supplémentaire sera appliqué d'un Euro vingt-cinq cents TTC du kilomètre. Les tarifs pratiqués comprennent les rabais et ristournes que Domonoé serait amené à octroyer compte tenu de ses résultats ou de la prise en charge par le client de certaines prestations.

ARTICLE 6 : LA COMMANDE

La commande est réputée être passée dès l'acceptation par nos services du bon de commande, ce bon de commande mentionnera la dénomination des produits, leurs quantités, le prix unitaire et le prix total, les frais de livraison, il comprendra en outre des informations relatives au Client (nom, adresse de livraison) et devra nous être remis par tout moyen. Les modalités sont proposées selon la commande.

ARTICLE 7 : LES MODALITÉS DE PAIEMENT

Nous acceptons les paiements par les moyens suivants :

- **Virement bancaire** : modalités indiqués sur devis et factures
- **Chèque libellé à l'ordre de « Gaëtan Mortier »**
- **Espèces** : remise en main propre contre facture acquittée lors de la prestation ou de la remise des produits.
- **Cartes ou virements** par internet.

Un acompte correspondant à **30% du montant de la prestation sera exigible dès la signature d'un devis**, les sommes restantes seront à régler par le Client dès la fin de l'intervention.

Le paiement des commandes est **exigible dès la passation de la commande** et doit inclure, le cas échéant, les frais de livraison. La somme due doit être transmise en même temps que le bon de commande. Toute commande **non accompagnée de son règlement** ne sera pas prise en compte ou sera **reportée jusqu'à réception du paiement** (ou de son crédit effectif sur notre compte bancaire).

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le client au-delà du délai fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux de 15,00% (par an) du montant TTC du prix d'acquisition figurant sur la facture seront automatiquement et de plein droit appliquées sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, sans préjudice de toute autre action que le Fournisseur serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du client.

Conformément aux articles 441-6 c. corn. et D. 441-5 c. corn., tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement.

Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

ARTICLE 7-1 : ESCOMPTE

Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement par avance.

ARTICLE 8 : DÉLAI DE LIVRAISON

Sous réserve de disponibilité, nous livrons nos produits dans un délai de 7 jours, ce délai court dès l'acceptation de la commande par nos services, notamment suite à la vérification des informations fournies par le Client, ainsi que la bonne réception du paiement. Domonoé ne peut être tenu responsable de retard dû au manque d'éléments ou d'informations sous la responsabilité du Client. Le transfert des risques relatifs aux produits vendus par Domonoé intervient :

- **lors de la remise en main propre au client**, à son domicile, si la livraison est effectuée dans le cadre d'une prestation de service concomitante,
- **ou lors de la remise des produits au transporteur** dans les autres cas.

En conséquence, les produits voyagent **aux risques et périls du client**. En cas d'avarie, de perte ou de manquant, il appartient au client d'émettre immédiatement les réserves nécessaires et d'exercer tout recours directement auprès du transporteur responsable.

ARTICLE 9 : REPORT / ANNULATION DE RENDEZ-VOUS

En cas d'annulation ou demande de report de rendez-vous planifié, le client devra prévenir au minimum 24 h à l'avance sous peine de pénalités forfaitaire minimum de 50€ TTC.

En cas d'absence du client lors du rendez-vous planifié, ce dernier sera redevable de la pénalité forfaitaire minimum de 50€ TTC augmentée d'un forfait kilométrique de 2 € TTC par kilomètres entre l'adresse de Domonoé et le lieu de rendez fixé. (Exemple : une distance de 50 km entraîne des frais de déplacement de 2€ x 50 km = 100 € TTC)

Domonoé se réserve le droit exclusif de l'ajustement et de la mise en place de ces pénalités.

ARTICLE 10 : DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, **le client dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la réception du bien, de la signature du devis ou de l'acceptation de l'offre pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.** Dans le cas d'une rétractation intervenant en dehors de ce délai, le Client perdra le prix du devis et l'acompte versé.

Exceptions : Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, **ce droit ne peut être exercé si le client souhaite explicitement l'exécution avant la fin du délai de rétractation pour les prestations suivantes :**

- **Confectionner les biens selon les spécifications du client ou nettement les personnalisés pour le client ;**
- **commencer la prestation ;**
- **réaliser en urgence des travaux d'entretien ou de réparation au domicile du client ;**
- **fournir d'un contenu numérique sans support matériel,**

(Exemples : paramétrage ou programmation préalables d'équipement selon les attentes du Client, déplacement chez le client lors d'un rendez-vous planifié...).

Dans l'intérêt des deux parties, le Client est invité à informer Domonoé sans délai de l'exercice de son droit de rétractation lorsqu'une prestation ou un rendez-vous est planifié, afin d'éviter la réalisation de frais inutiles.

À défaut, Domonoé se réserve la possibilité de déduire du remboursement les montants correspondant aux prestations déjà exécutées à la demande expresse du Client avant sa rétractation, conformément à l'article L221-25 du Code de la consommation.

Conformément à l'article L221-23 du Code de la consommation, les biens doivent être retournés par le Client sans retard excessif et au plus tard quatorze (14) jours après communication de sa décision de se rétracter. Les biens doivent être renvoyés complets et en bon état. À défaut de retour dans ce délai, le remboursement pourra être refusé.

Dans le cas de rétractation concernant un produit personnalisé avant le délai de rétractation, Domonoé peut proposer au client un remboursement partiel.

Les frais de retour sont à la charge du Client.

Pour exercer son droit à rétractation, le client devra compléter et Nous transmettre une copie du **formulaire de rétractation annexé aux présentes CGV, par courrier, courriel, MMS, messagerie WhatsApp** avant l'expiration du délai légal de quatorze (14) jours.

Le Client est invité à conserver la preuve de l'envoi (capture d'écran, confirmation d'envoi) jusqu'à réception de l'accusé de réception émis par Domonoé.

ARTICLE 11 : LIMITES D'INTERVENTION

Nous nous réservons le droit de refuser et/ou cesser l'exécution de toute Prestation convenue si :

- Nous jugeons que les conditions de travail risquent de mettre en danger notre sécurité ou celle d'autrui.
- La demande du client n'est pas légale ou conforme à la législation en vigueur.
- Le client est reconnu pour avoir manifestement abusé de son droit de rétractation.

Cette liste n'est pas exhaustive. Dans le cas d'un refus d'intervention ou d'une cessation de la prestation de Notre part, aucun dommage et intérêt ne pourra être réclamé par le Client ; seules les sommes déjà versées au titre de paiement seront dues.

ARTICLE 12 : OBLIGATIONS - RESPONSABILITÉS

12.1 OBLIGATIONS – RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client s'engage à mettre à disposition de Domonoé tous les moyens nécessaires pour la réalisation des prestations définies dans le délai convenu.

Notamment afin de permettre la réalisation efficace de la prestation, le Client s'engage à :

- Disposer et être en mesure d'utiliser sans délai ses **identifiants et mots de passe nécessaires à l'intervention** (par exemple : accès à la box internet, messagerie électronique, smartphone, comptes clients auprès des fournisseurs d'électricité, de gaz, d'eau, etc.).
- Mettre à disposition les **factures ou tout document permettant de connaître ses consommations énergétiques de l'année en cours.**
- **Avoir à disposition un ordinateur en état de fonctionnement et un smartphone** (de préférence sous Android ou compatible avec les applications nécessaires à la prestation).
- **Vérifier le bon fonctionnement de son réseau Wi-Fi** et s'assurer que son **étendue est suffisante** pour permettre l'accès aux équipements concernés par la prestation. (Cela peut faire l'objet d'une prestation séparé si nécessaire)

Il est recommandé, sans que cela soit obligatoire, que le Client soit équipé de compteurs communicants (Linky, Gazpar, etc.), afin d'optimiser les conseils et analyses réalisés lors de la prestation. Il va de soi que le Client s'engage à régler le prix de la prestation suite à son exécution dans les conditions prévues à l'Article 7 : les modalités de paiement supra.

12.2 OBLIGATIONS – RESPONSABILITÉ DE DOMONOÉ

Nous serons responsables des dommages corporels, et des dommages matériels prouvés causés par notre négligence, une faute intentionnelle ou celle de nos employés, agents ou sous-traitants. Nous déclinons toute responsabilité pour :

- Les préjudices indirects ou immatériels tels que les pertes de chiffres d'affaires, de profits, de salaires, de revenus, de données, ou manque à gagner ;
- Les dommages que le Client pouvait éviter en respectant les conseils et instructions.

Les prestations que Nous réalisons ne sont soumises qu'à une simple obligation de moyens et non à une obligation de résultat. Il est convenu que Notre responsabilité peut être engagée uniquement pour les dommages directs et prévisibles résultant d'une commande. Est exclue l'indemnisation des dommages indirects subis par le Client. Nous ne serons en aucun cas responsables des dommages causés par une éventuelle inexécution par le Client de ses obligations.

Le Client est informé que, dans le cadre spécifique de la domotique installée par ses soins, le matériel n'est pas exempt de bogues. Des mises à jour régulières sont souvent proposées par les fabricants et/ou par des communautés de développeurs. Le Client est seul responsable de l'application de ces mises à jour et de la gestion des microprogrammes (firmwares) de ses appareils.

Dans ce cadre, le Client devra se conformer aux conditions d'utilisation des logiciels. Il est entendu que le Client ne pourra pas invoquer un bogue logiciel comme fondement d'une réclamation contre Domonoé. La gestion des mises à jour, qu'elles soient appliquées ou non, relève entièrement de la responsabilité du Client.

Sont expressément exclus de la garantie :

- Toute réparation ou modification effectuée ou tentée par des réparateurs non agréés ;
- L'usure normale des produits ;
- L'utilisation abusive, incorrecte ou une maintenance inappropriée des produits ;
- L'utilisation de pièces détachées non d'origine.

ARTICLE 13 : FORCE MAJEURE

Nous ferons tous nos efforts pour satisfaire à nos obligations dans le cadre du Contrat. Cependant, nous ne serons pas responsables pour toute perte ou dommage que le Client pourrait subir et qui découlerait de notre retard dans l'exécution de l'une de nos obligations ou de notre manquement à tout ou partie de nos obligations en vertu du Contrat, dès lors qu'un tel retard ou manquement est dû à une circonstance extérieure à notre contrôle, imprévisible et irrésistible. En cas de retard, Nous exécuterons nos obligations dans les meilleurs délais.

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de Domonoé.

Est un cas de force majeure, tout événement indépendant de la volonté de Domonoé et faisant obstacle à son fonctionnement normal au stade de la fabrication ou de l'expédition des produits. Constituent notamment des cas de force majeure, les grèves totales ou partielles entravant la bonne marche de Domonoé ou celle de l'un de nos fournisseurs, sous-traitants ou transporteurs ainsi que l'interruption des transports, de la fourniture d'énergie, de matières premières ou de pièces détachées. Dans de telles circonstances, Domonoé préviendra le Client, par écrit, dans les 24 heures de la date de survenance des événements, le contrat liant Domonoé et le Client étant suspendu de plein droit, sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement. Si l'événement venait à durer plus de 30 jours à compter de la date de survenance de celui-ci, le contrat conclu par Domonoé et le Client pourra être résilié par la partie la plus diligente sans qu'aucune des parties puissent prétendre à l'octroi de dommages et intérêts.

ARTICLE 14 : GARANTIE

14.1 GARANTIE LÉGALE DES VICES CACHÉS

Conformément aux dispositions du Code civil, Nous sommes tenus de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine ou qui diminuent tellement cet usage, que le Client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. Il est à la charge du Client de rapporter l'existence du vice caché en démontrant que l'altération de notre produit était antérieure à la vente et non apparente ou connue du Client lors de la livraison du produit. Cette action doit être intentée dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. En cas de preuve établie du vice caché, Nous procéderons soit au remboursement du produit, le cas

échéant sous forme de bons d'achat avec l'accord du Client, soit à son remplacement si ce produit est encore disponible en stock, soit à son remplacement par un produit de qualité équivalente. Tout remboursement aura lieu dans un délai de 30 jours à compter de l'établissement de la preuve du vice caché et à la valeur d'achat du produit telle qu'établie lors de la passation de commande.

14.2 GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, Nous répondons des défauts de conformité existant lors de la délivrance de nos produits. Tout produit réceptionné sans réserve sera réputé conforme tant en termes de type de produit commandé qu'en terme de quantités livrées et d'absence de dégradation apparente.

Le Client doit donc débiller le produit en vérifier son état et formuler toute éventuelle réserve par lettre recommandée avec accusé de réception auprès de Nos services. Les défauts de conformité qui apparaîtraient dans un délai de 6 mois à compter de la délivrance du produit seront présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire apportée par Nous. L'action fondée sur la garantie légale de conformité doit être intentée dans un délai de 2 ans maximum à compter de la délivrance du produit. En cas de non-conformité des produits livrés, ces produits seront soit remboursés, le cas échéant sous forme de bons d'achat avec l'accord du Client, soit remplacés à l'identique s'ils sont encore en stock, soit remplacés par des produits de qualité équivalente. Tout remboursement aura lieu dans un délai de 30 jours à partir de la réception des produits non-conformes et à valeur d'achat du produit telle qu'établie lors de la passation de commande. Tout produit faisant l'objet d'une réclamation de la part du client au titre de l'une des garanties légales visées ci-dessus devra être laissé à Notre disposition pour expertise éventuelle.

14.3 GARANTIE CONTRACTUELLE

Nous garantissons nos produits pour une durée de 2 ans à compter de la date d'achat du produit. La facture sera demandée préalablement à la mise en œuvre de notre garantie. Les interventions au titre de la garantie ne peuvent avoir pour effet de prolonger celle-ci. Pour bénéficier de la garantie, toute réclamation doit être, au préalable, soumise à notre acceptation. Les frais éventuels de port sont à la charge du client. Au titre de cette garantie, la seule obligation Nous incombant sera le remplacement gratuit ou la réparation des produits ou de l'élément reconnu défectueux par nos services, sauf si ce mode de dédommagement s'avère impossible ou disproportionné, auquel cas Nous rembourserons le prix du bien reconnu défectueux, Nous n'accorderons aucun dommage et intérêt. Ne sont pas garantis les vices apparents, les défauts ou détériorations dues à l'usure normale, par un accident externe ou par l'intervention d'un tiers.

ARTICLE 15 : RÉCLAMATIONS

Les réclamations sur la non-conformité des produits doivent être formulées par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 8 jours à compter de leur livraison, passé ce délai aucune réclamation ne sera acceptée. Tout retour de produits doit faire l'objet d'un accord entre Nous et le Client, les risques du retour sont alors à la charge du Client.

ARTICLE 16 RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Nous nous réservons la propriété des produits vendus jusqu'au paiement intégral de leur prix en principal et en intérêts. A défaut de paiement du prix à l'échéance convenue, Nous pourrions reprendre les produits, la vente sera résolue de plein droit si bon semble à Domonoé et les acomptes déjà versés nous resteront acquis en contrepartie de la jouissance des produits dont aura bénéficiés le client.

ARTICLE 17 : DROIT APPLICABLE

Toute question relative aux présentes conditions générales de vente qui ne serait pas traitée par les présentes stipulations contractuelles, sera régie exclusivement par la loi française.

Domonoé a mis en place un dispositif de médiation de la consommation conformément aux articles [L.616-1](#) et [R.616-1](#) du code de la consommation et a désigné l'entité de médiation suivant : **MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT / MED CONSO DEV**. En cas de litige, le Client doit, dans un premier temps, adresser à Domonoé une réclamation écrite (par courrier ou par courriel), datée, rappelant les circonstances ayant donné lieu au différend ainsi que les demandes formulées. Si le Client n'est pas parvenu à résoudre son litige à la suite de cette réclamation, il peut saisir le médiateur de la consommation - désigné ci-dessus - s'il a reçu une réponse écrite négative de Domonoé ou s'il n'a pas reçu de réponse dans un délai de deux mois à compter de l'envoi de sa réclamation. Le Client peut saisir le médiateur en ligne, sur le site : www.medconsodev.eu ou par voie postale en écrivant à :

MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT
C/O Centre d'Affaires Stéphanois SAS
IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE
3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

ARTICLE 18 : CONFIDENTIALITÉ

Les parties 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, échangée dans le cadre de la prestation, et ce pendant toute la durée du contrat ainsi qu'après son échéance.

En conformité avec le règlement n°2016/679, dit Règlement général pour la protection des données (RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les données à caractère personnel recueillies sur le site de l'entreprise font l'objet d'une déclaration auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO) de l'entreprise. Elles sont exclusivement à usage interne de l'entreprise.

Les données personnelles collectées par l'entreprise peuvent l'être pour différentes finalités, selon les pages du site et les formulaires de recueil concernés. Principalement, il s'agit de la gestion des demandes d'information pour l'inscription sur le site ou pour la fourniture de services.

En particulier pour ce qui concerne la publication de contenu le Client peut se référer à l'Article 19 : infra.

Les données personnelles sont conservées pendant toute la durée de la relation établie, et jusqu'à 3 ans maximum après, selon la nature de la relation concernée. Les données ainsi collectées ne seront ni cédées, ni échangées ou louées.

Conformément aux textes susvisés, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification, de suppression, de limitation ou de portabilité portant sur les données vous concernant. Ces droits peuvent être exercés en vous adressant à : Domonoé, Délégué à la Protection des Données, en précisant dans l'objet du courrier « Droit des personnes » et en joignant la copie de votre justificatif d'identité :

soit directement sur le site,
par courriel : dpo@domonoé.fr

Pour plus d'informations sur vos droits, consultez le site <https://www.cnil.fr> et si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

En outre, dans le cas d'une assistance à distance, le Client pourra, s'il le souhaite et à sa discrétion, créer un accès spécifique et temporaire permettant à Domonoé d'intervenir sur son serveur. Il va de soi que nous nous engageons à ne pas divulguer les clés d'accès ainsi définies.

ARTICLE 19 : RÉFÉRENCIEMENT - PUBLICATION DE CONTENUS,

PUBLICATION de contenu

Domonoé pourra publier des contenus (articles, témoignages, commentaires...) concernant ses prestations avec le Client.

Ces contenus seront anonymisés par défaut.

De même le Client peut être invité à publier lui-même des avis, témoignages, articles ou commentaires sur le site web de Domonoé. En soumettant un contenu, le Client accepte qu'il puisse être diffusé publiquement, sous son nom ou sous un pseudonyme, selon l'accord donné lors de la publication.

À cet effet, Domonoé pourra octroyer un accès privilégié aux contenus du Client selon les modalités convenues entre les parties. Ces publications pourront être exploitées pour le référencement de Domonoé. Domonoé se réserve un droit de Modération des contenu (cf. CGU du site web).

Utilisation des données personnelles

Les données personnelles éventuellement contenues dans ces publications (nom, prénom, image, autres éléments permettant d'identifier le Client) sont traitées sur la base du consentement du Client, conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés modifiée.

Le Client peut à tout moment demander : la suppression de ses données personnelles figurant dans le contenu, ou l'anonymisation de l'article (par exemple, en remplaçant le nom par des initiales ou un pseudonyme).

Durée de conservation

Les contenus sont conservés en ligne tant qu'ils sont jugés pertinents par Domonoé.

Pour des **fins internes de preuve ou d'archivage** , Domonoé pourra conserver une copie non publiée des contenus, même après suppression ou anonymisation à la demande du Client, dans le strict respect de la législation applicable.

Droit de retrait

Pour exercer son droit de retrait ou d'effacement, le Client peut envoyer un message à dpo@domonoé.fr ou utiliser le formulaire de contact disponible sur le Site. Domonoé s'engage à traiter la demande dans un délai maximum de 30 jours.

Mention manuscrite « **Lu et approuvé** » :

Uniquement si vous souhaitez une intervention immédiate, ajoutez la mention manuscrite suivante : « **Je demande l'exécution immédiate de la prestation et renonce expressément à mon droit de rétractation de 14 jours.** »

.....
.....
.....
.....
.....

Le/...../.....

à