

CONDITIONS GENERALES DU PACK SENSATION + SERENA

CONDITIONS GENERALES DU PACK SENSATION + SERENA APPLICABLES AUX CLIENTS CONSOMMATEURS A COMPTER DU 2 SEPTEMBRE 2022

Les conditions générales de services qui suivent (ci-après désignées « Conditions Générales ») s'appliquent à toutes les souscriptions au Pack Sensation + (ci-après désignée « le Pack ») de l'Offre Serena (ci-après désignée « l'Offre ») passées entre :

- **d'une part** la société A.M.P., Société par actions simplifiée au capital de 10.000 euros dont le siège social est au 1 Rue Camille Claudel 26100 Romans-sur-Isère immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Romans-sur-Isère sous le numéro n°831 093 968, numéro de TVA intracommunautaire FR27831093968 : (ci-après désignée « A.M.P. »),
- **et d'autre part** toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (ci-après désignée « le Client »).

Le contrat conclu entre le Client et A.M.P. au titre du Pack est composé des présentes Conditions générales de service et le cas échéant des avenants, à l'exclusion de tout autre élément (ci-après désigné « le Contrat »).

Les Conditions Générales définissent les droits et obligations d'A.M.P. et du Client dans le cadre du Contrat.

Toute souscription à l'Offre suppose la prise de connaissance préalable des présentes Conditions Générales ainsi que l'acceptation du Client des droits et obligations y afférents.

Le Client reconnaît avoir la capacité de contracter selon les modalités prévues aux Conditions générales, c'est-à-dire avoir la majorité légale ou s'il fait l'objet d'une mesure de protection ou incapacité juridique, être assisté ou représenté par la personne habilitée à cet effet (tuteur par exemple).

Les Conditions Générales applicables au Pack sont celles en vigueur au jour de la souscription.

Les Conditions Générales étant destinées à des consommateurs, le Client déclare ne pas souscrire les services aux fins d'exploitation d'une activité professionnelle.

A.M.P. recommande au Client de conserver les présentes Conditions Générales, et pouvoir ainsi s'en prévaloir à tout moment pendant l'exécution du Contrat le cas échéant.

Toute évolution des avantages en vigueur prévues dans l'Offre sera communiquée au Client par email au moins trente (30) jours avant leur prise d'effet qui pourra les accepter ou les refuser.

1 – OBJET DU CONTRAT ET TERRITORIALITE

Le Contrat conclu au titre du Pack a pour objet la fourniture de services au Client dans les conditions définies ci-après. Dans le cadre du Pack, le Client a également la possibilité de souscrire à des options dans les conditions définies à l'article 3.2 des présentes.

Les services d'A.M.P. sont associés à l'Offre, et sont proposés uniquement sur le territoire de France Métropolitaine.

2 – MODALITES DE SOUSCRIPTION

Le Client, qui souhaite souscrire au Contrat en fait la demande auprès d'un point de vente partenaire SERENA (ci-après désigné le « Point de Vente »).

Le Point de Vente présentera les Conditions Générales et le bulletin de souscription au Client qui prendra connaissance de ladite documentation préalablement à la signature du Contrat.

Dans ce cadre, le Client reconnaît avoir pris connaissance, préalablement à la conclusion du Contrat, des Conditions Générales qui décrivent la portée des services proposés au titre du Pack, ainsi que les modalités de mise en œuvre de ceux-ci.

Lors de la souscription au Contrat, le Client choisira l'une des options relatives au paiement du prix des services de l'Offre, selon les modalités définies à l'article 6.2 des présentes.

A.M.P. confirmera la souscription dès sa validation, par l'envoi d'un courrier électronique.

3 – DESCRIPTION DES SERVICES

Le Client peut bénéficier des services définis aux articles 3.1 et 3.2 des présentes dans les conditions prévues ci-après, et sous réserve que :

- l'ensemble des mensualités ait été réglé dans leur intégralité à A.M.P. ;
- le Contrat soit valide et en cours d'exécution ;
- le Contrat n'ait pas fait l'objet d'une demande de résiliation par le Client.

Le Pack comprend :

- Une carte Smartbox ou Wonderbox d'une valeur :
 - o de 30€ dont les conditions et modalités sont définies à l'article 3.1.1
 - o de 1000€ dans les conditions et limites prévues à l'article 3.1.2
- Un service de conciergerie accessible 7j/7 de 9h/21h selon les modalités prévues à l'article 3.1.3
- Un accès à un événement sportif, culturel ou artistique d'une valeur maximale de 1000€ dans les conditions et limites prévues à l'article 3.1.4.

3.1.1 Une carte Smartbox ou Wonderbox d'une valeur de 30€

Au titre du Pack, le Client bénéficie, à la discrétion des équipes d'A.M.P., d'une carte Smartbox ou Wonderbox, d'une valeur de 30 euros.

Pour bénéficier de ladite carte, le Client devra remplir le coupon de demande dédié envoyé par courriel par A.M.P. lors de sa souscription, et le renvoyer par courrier à l'adresse suivante : A.M.P. – Offre commerciale Carte Smartbox 30 - 1 Rue Camille Claudel – 26100 ROMANS SUR ISERE, ou par email : contact@pack-sensation.com.

A validation de la demande par A.M.P., le Client recevra sa carte par courrier à l'adresse postale renseignée sur le coupon sous un délai maximal de huit (8) semaines.

Cette carte est valable exclusivement sur les sites www.smartbox.fr ou www.wonderbox.fr (selon la carte envoyée au Client par A.M.P.). Les conditions générales et modalités d'utilisation de cette carte sont accessibles sur les sites www.smartbox.fr ou www.wonderbox.fr

Il est précisé qu'en cas d'indisponibilité du service visé au présent article, A.M.P. fournira au Client un service aux caractéristiques similaires et de valeur égale.

3.1.2 Une carte Smartbox ou Wonderbox d'une valeur de 1000€

Au titre du Pack, le Client bénéficie à la discrétion des équipes A.M.P., d'une carte Smartbox ou Wonderbox, d'une valeur de 1000 euros par année de souscription.

La carte Smartbox ou Wonderbox a une durée de validité d'un an à compter de sa date d'émission.

Il est précisé que les limites et modalités d'utilisation de la carte visée au présent article sont identiques à celles stipulées au sein de l'article 3.1.1.

Il est précisé qu'en cas d'indisponibilité du service visé au présent article, A.M.P. fournira au Client un service aux caractéristiques similaires et de valeur égale.

3.1.3 Un service de conciergerie accessible 7j/7 de 9h/21h

Au titre du Pack, le Client bénéficie d'un service de conciergerie 7j/7 de 9h/21h.

Ledit service permet au Client de soumettre des demandes de prestations de services permettant de :

- se faire livrer un bien, ou,
- réserver une prestation

A ce titre, le Client recevra le jour de sa souscription, un email de présentation du service de conciergerie. A cette occasion, le Client sera invité à s'inscrire à ce service, via un formulaire en ligne dédié lui permettant de bénéficier des services de conciergerie proposés via un partenaire dédié, la société CLAC DES DOIGTS (ci-après désigné, le « Partenaire de Conciergerie »).

En utilisant ce service, le Client déclare avoir consulté et accepté les conditions générales d'utilisation du Partenaire de Conciergerie disponibles sur le site internet précité au lien suivant : <https://clacdesdoigts.com/cgu-cgv/>.

Une fois le formulaire en ligne complété, vous recevrez une confirmation par email de votre inscription au service de conciergerie. Puis, le Client sera contacté directement par SMS par le Partenaire de Conciergerie. A cette occasion, le Client pourra directement via cette interface effectuer ses demandes de prestations.

Une fois la demande formulée par le Client, le Partenaire de Conciergerie traitera ladite demande, et proposera au Client la prestation souhaitée via l'interface digitale.

Puis, il appartiendra au Client d'accepter ou de ne pas accepter la(les) proposition(s) de prestations du Partenaire de Conciergerie. En cas d'acceptation d'une proposition par le Client, il appartiendra à ce dernier, préalablement à la validation de la commande de prendre connaissance des conditions générales du fournisseur concerné, et de les accepter expressément dans toute leur teneur.

le Client sera également :

- informé, le cas échéant, des frais de conciergerie qui s'ajouteraient au prix de la prestation souhaitée, - redirigé vers le lien de paiement afin de finaliser la commande. A cette occasion, le Client sera invité à procéder au paiement via un service de paiement sécurisé. Ce service est assuré par la société Stripe, dont la politique de confidentialité, ainsi que les mentions légales sont accessibles en visitant le site web suivant : <https://stripe.com/fr/>. Il est précisé au Client que les données bancaires de ce dernier sont directement transmises cryptées sur le serveur de l'établissement bancaire concerné lors du paiement de la prestation, de telle sorte que Stripe n'ait pas accès à ces données.

Pour chaque nouvelle demande de prestation via l'interface digitale du Partenaire de Conciergerie, le Client devra être muni de toute information nécessaire à la prise en charge de sa demande.

Le Client est également informé que :

- dans l'éventualité où une demande de prestation serait considérée comme illicite, ou contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, le prestataire serait autorisé à ne pas y donner suite

- sont exclus des services de conciergerie les services de sécurité et de surveillance, ainsi que tout service dont l'intermédiation est une activité exclusive des agents de voyage (planification et vente de services de transport, d'hébergement, d'assurance et autres services de voyage).

Le Client est informé qu'A.M.P. n'est responsable que de la mise en relation entre lui et le Partenaire de Conciergerie. Le Client reconnaît que l'exécution de la (des) prestation(s) commandées via l'interface digitale du Partenaire de Conciergerie, relèvera de la seule responsabilité du prestataire de service final concerné, de telle sorte que la responsabilité d'A.M.P. ne saurait être recherchée en cas de mécontentement ou de litige.

Il est enfin précisé qu'en cas d'indisponibilité du service de conciergerie via le Partenaire de Conciergerie, A.M.P. fournira au Client un service aux caractéristiques similaires et de valeur égale.

3.1.4 Un accès à un événement sportif, culturel ou artistique d'une valeur maximale de 1000€

Au titre du Pack, le Client bénéficie d'un accès à un événement sportif, culturel ou artistique au choix d'une valeur maximale de mille euros (1000€) par année de souscription.

L'événement choisi peut avoir lieu sur le territoire français ou à l'étranger.

Il est précisé que les frais de transport, et d'hébergement relatifs à l'événement sont à la charge du Client.

Pour bénéficier de ce service, le Client devra contacter, à compter du lendemain du jour de la souscription au contrat, le service Client Serena par téléphone au : 04 75 73 01 28 (prix d'un appel local) afin de demander sa carte sensation

Puis, ladite carte sera envoyée à la discrétion d'A.M.P., soit sous format :

- physique, ou
- dématérialisé

Il est précisé que le Client préservera la confidentialité du numéro figurant sur la carte sensation.

Une fois la carte réceptionnée, le Client devra compléter le formulaire de demande d'événement en ligne sur le Site <https://pack-sensation.sfam-sandbox.eu/mon-evenement/>. **Il est précisé que la demande d'organisation de l'événement doit être exprimée au minimum quatre-vingt-dix (90) jours avant la date souhaitée de l'événement, et pour un événement officiellement ouvert dans une limite de douze (12) mois à partir de la date de la demande.** Le Client recevra un email de confirmation de sa demande de la part d'A.M.P.

Puis A.M.P. s'engagera à mettre en œuvre ses meilleurs moyens aux fins de trouver pour le Client des billets pour tous les événements auprès des fournisseurs partenaires. Dans le cas où l'événement affiche complet dans les billetteries traditionnelles, le prestataire pourra faire appel à des fournisseurs spécialisés. Par conséquent, les prix proposés sont susceptibles d'évoluer à tout moment et être différents de la valeur faciale mentionnée sur les billets en raison de majoration liée à des frais d'agence, de gestion et/ou administratifs.

Le service client d'A.M.P. prendra contact avec le Client afin d'affiner son projet d'événement. A la suite de ces échanges, A.M.P. transmettra un devis sous 10 jour ouvré au Client. Il est entendu que le Client pourra bénéficier au maximum de trois (3) propositions d'événement. Le(s) devis sera(ont) valable(s) pendant 30 jours suivant sa(leur) transmission. En cas d'accord de la part du Client sur la proposition présentée, ce dernier devra retourner par mail ladite proposition signée, indiquant notamment l'acceptation de la teneur de ladite proposition.

Enfin, le Client recevra les documents nécessaires, à minima quinze (15) jours avant l'événement, afin de pouvoir participer à ce dernier.

Le Client est présumé responsable de toute commande effectuée sous son numéro de carte sensation, et dès lors, le prestataire ne peut en aucun cas être tenu responsable des conséquences de cette utilisation.

CONDITIONS GENERALES DU PACK SENSATION + SERENA

Par ailleurs, toute réservation effectuée par le prestataire est définitive et non modifiable et sans remboursement possible.

Le Client est informé que dans l'éventualité où une demande de prestation serait considérée comme illicite, ou contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, le prestataire est autorisé à ne pas y donner suite.

Il est rappelé que le Contrat doit être valide et en cours d'exécution au jour de l'envoi par courrier au Client des documents nécessaires à la participation à l'évènement.

Enfin, il est précisé que ni la société A.M.P. ni le prestataire ne sont responsables de la perte des billets ou de leur mauvais acheminement, de l'annulation ou du report d'un évènement. En cas d'annulation ou report, le Pack Sensation ne sera pas considéré comme consommé et le prestataire proposera une prestation alternative ou l'organisation d'un nouvel évènement.

3.2. L'option Sensation +

Lors de la souscription au Contrat, le Client peut également souscrire à l'option Sensation + lui permettant de bénéficier d'un accès à un évènement sportif, culturel ou artistique d'un montant supérieur à celui prévu dans le Pack pour une valeur maximale de mille quatre cents (1400€) euros par année de souscription.

Les modalités d'obtention et de bénéfice sont identiques à celles décrites à l'article 3.1.4 des présentes.

4 - RENONCIATION

Le Client peut renoncer à la souscription du Contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités, dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la souscription au Contrat.

Pour exercer cette faculté, le Client doit notifier sa décision de renoncer au Contrat au moyen d'une déclaration dénuée de toute ambiguïté, selon la modalité suivante de son choix : par téléphone au 04 75 73 01 28 (service gratuit + prix d'un appel) ou par courrier à adresser à l'adresse suivante : A.M.P. – 1 Rue Camille Claudel – 26100 ROMANS SUR ISERE.

L'exercice de cette faculté de rétractation emporte résolution de plein droit du Contrat. Le Client ne pourra donc pas bénéficier des services associés aux services du Pack.

Le Client sera remboursé par A.M.P. de tous les paiements éventuellement reçus de sa part, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où A.M.P. est informée de sa décision de renonciation au Contrat. Les remboursements seront réalisés en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si les parties conviennent expressément d'un moyen différent.

Si le Client a demandé le commencement de l'exécution de l'Offre pendant ce délai, le Client devra rembourser à A.M.P. un montant proportionnel à l'utilisation des prestations fournies jusqu'au moment où il a informé de sa renonciation au Contrat par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

5. DATE D'EFFET - DUREE DU CONTRAT

Le Contrat entre en vigueur au jour de la signature du bulletin de souscription par le Client.

Le Contrat est conclu pour une durée initiale de douze (12) mois. Sauf dénonciation par le Client dans les conditions prévues à l'article 7 des présentes, le Contrat sera renouvelé par tacite reconduction pour une durée indéterminée.

6. PRIX ET CONDITIONS DE REGLEMENT

6.1 – PRIX

Le prix s'entend en euros, toutes taxes comprises.

Le prix mensuel du Pack est de 39,98€ le deuxième mois, puis 89,98€ à compter du troisième mois soit 939,78 € par an la première année, puis 1079,76 par an les années suivantes.

Le prix mensuel de l'Option Sensation + est de 10€, soit 110 € la première année, puis 120€ par an les années suivantes

A.M.P. se réserve la possibilité de revoir le prix, ainsi que l'étendue des services fournis ; le cas échéant, elle en informera le Client au minimum trente (30) jours avant la prise d'effet des nouvelles Conditions. A ce titre, le Client se verra la possibilité :

- de refuser cette révision (le prix ainsi que l'étendue des services appliqués resteront alors ceux en vigueur avant la prise d'effet des nouvelles Conditions)
- ou de résilier le Contrat dans le délai de trente (30) jours à compter de la notification du changement.

A défaut de réponse dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification, le Client sera réputé avoir accepté cette modification.

6.2 – CONDITIONS DE REGLEMENTS

6.2.1 – Conditions de règlement du Pack Sensation +

L'une des modalités de paiement suivantes sont proposées afin de régler le prix des services :

- paiement mensuel par **carte bancaire** par serveur de paiement sécurisé (Carte bleue, Visa, MasterCard).
- paiement annuel ou mensuel par **prélèvement SEPA** au nom de A.M.P. sur la base d'une autorisation préalable donnée par le Client, matérialisée par un mandat de prélèvement et adressée à : A.M.P., 1 Rue Camille Claudel – 26100 ROMANS SUR ISERE. Dans ce cadre, le prélèvement sera réalisé sur le compte bancaire désigné à cet effet par le Client.

Le paiement des échéances au titre du Pack interviendra à compter du deuxième mois (le premier mois est gratuit) de souscription puis à chaque échéance de paiement, au choix du Client selon un prélèvement SEPA mensuel ou un paiement par carte bancaire mensuel, matérialisé par l'échéancier mensuel suivant :

	Premier prélèvement : entre le 1er et le 15 de chaque mois	Second prélèvement : entre le 16 et le dernier jour de chaque mois	Montant total du Pack
Le deuxième mois	19,99€	19,99€	39,98€
A compter du troisième mois	44,99€	44,99€	89,98 €

6.2.1.1 S'agissant du paiement par carte bancaire il est précisé que :

- les cartes bancaires prépayées ne sont pas éligibles au paiement du prix des services par ce biais,
- le Client sera redirigé vers un lien de validation sécurisé dans lequel il devra compléter ses coordonnées bancaires, et valider les conditions générales de ventes Pack sensation + Serena préalablement à la souscription du Contrat,
- le paiement est effectué via une solution sécurisée de paiement en ligne par l'intermédiaire d'un prestataire partenaire de A.M.P. de services de paiement (dénommé ci-après « Partenaire de paiement ») opérant sous licence bancaire.
- A.M.P. ne stocke pas le numéro de carte bancaire sur ses serveurs informatiques étant donné les opérations de paiement en ligne sont traitées directement par le Partenaire de paiement.
- en cas d'expiration de la carte bancaire du Client, le Partenaire de paiement se rapprochera directement du Client afin de mettre à jour lesdites données bancaires.
- A.M.P. ne pourrait être tenu responsable des problèmes de paiement liés au dysfonctionnement des service de paiement effectués par le Partenaire de paiement.

6.2.1.2 S'agissant du paiement par prélèvement SEPA,

Il est précisé que lors de la souscription d'un Contrat, le Client doit signer le mandat de prélèvement, en ayant complété préalablement complété ses coordonnées bancaires. Ce mandat est caractérisé par une « Référence Unique de Mandat » (RUM). Le Client s'engage à communiquer, lors de toute conclusion d'un abonnement par prélèvement automatique et de signature d'un mandat, des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais A.M.P. de toute modification desdites informations survenues en cours de contrat à l'adresse susmentionnée.

6.2.2 – Réclamations et autres modalités de règlement

En cas de défaut de paiement de tout ou partie de l'échéance, A.M.P. aura la faculté de résilier de plein droit le Contrat dans les conditions stipulées à l'article 7.

Les réclamations éventuelles formulées dans les conditions visées à l'article 9.2 ci-après ne dispensent pas le Client de régler les échéances dans les conditions définies ci-dessus.

7. RESILIATION DU CONTRAT

7.1 Résiliation du Contrat par le Client

Le Contrat sera reconduit tacitement à son échéance pour une durée indéterminée, sauf dénonciation de la part du Client au moins un (1) mois avant la date anniversaire du Contrat, dans les conditions prévues ci-après.

Conformément à l'article L.215-1 du Code de la consommation, A.M.P. informe le Client des dispositions suivantes :

« Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction. Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur ».

De plus, conformément à l'article L.241-3 du Code de la consommation :

« Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal. »

Si le Client ne souhaite pas renouveler le Contrat à son échéance, la résiliation doit s'effectuer auprès de A.M.P. par courrier à l'adresse suivante : A.M.P. – 1 Rue Camille Claudel – 26100 ROMANS SUR ISERE, ou par téléphone au 04 75 73 01 28 (service gratuit + prix d'un appel). La prise en compte de la résiliation sera effective au terme de la période en cours sous réserve de l'avoir résilié au moins un (1) mois avant son terme.

Une fois le Contrat renouvelé, le Client pourra le résilier à tout moment de plein droit en informant A.M.P. par courrier à l'adresse suivante : A.M.P. – 1 Rue Camille Claudel – 26100 ROMANS SUR ISERE, ou par téléphone au 04 75 73 01 28 (service gratuit + prix d'un appel). La résiliation prend effet un mois après que A.M.P. en a reçu notification par le Client. Lorsque le Contrat est résilié dans les conditions prévues ci-dessus, le Client n'est tenu qu'au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle il continue de bénéficier des prestations, cette période étant calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation. Dans l'hypothèse où le Client a opté pour un règlement annuel, A.M.P. remboursera le cas échéant le solde au Client dans un délai de trente jours (30) à compter de la date de résiliation.

Dès réception de la demande de résiliation, A.M.P. communiquera par tout support durable au Client un avis de résiliation l'informant de la date de prise d'effet de la résiliation.

7.2 Résiliation du Contrat par A.M.P.

A.M.P. peut mettre fin au Contrat de plein droit en adressant au Client un courrier recommandé avec demande d'avis de réception :

- En cas de non-paiement d'une échéance du Contrat par le Client et après qu'une relance lui ait été adressée et soit demeurée infructueuse pendant un délai de quinze jours ; la résiliation lui sera adressée par courrier.

Une fois le Contrat renouvelé pour une durée indéterminée, A.M.P. pourra le résilier à tout moment de plein droit en informant le Client courrier. La résiliation prend effet un mois après la notification reçue par le Client, ou à son choix, à la date de réception de la notification Lorsque le Contrat est résilié dans les conditions prévues ci-dessus, le Client n'est tenu qu'au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période d'un mois pendant laquelle il continue de bénéficier des prestations s'il a choisi cette possibilité, cette période étant calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

8. CESSIION DU CONTRAT

Le Client autorise expressément A.M.P. à céder le Contrat à un tiers en application de l'article 1216 et suivants du Code civil. La cession du Contrat n'entraînera aucune diminution des droits du Client.

9. CORRESPONDANCES ET RECLAMATIONS

9.1 Correspondance

Toute demande de renseignements, informations complémentaires, réclamations, doit être exclusivement adressée à A.M.P. – 1 Rue Camille Claudel – 26100 Romans-sur-Isère.

Tél. : 04 75 73 01 28 (service gratuit + prix d'un appel). Accueil téléphonique ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h (hors jours fériés et/ou légalement chômés).

9.2 Réclamations

Un Bénéficiaire peut porter réclamation en adressant sa demande à la Société :

- soit par voie postale à l'adresse suivante A.M.P. – 1 Rue Camille Claudel – 26100 ROMANS SUR ISERE,
- soit par voie électronique à l'adresse email suivante : solution@pack-sensation.com.

La Société s'engage à traiter cette réclamation et à y répondre, sauf exception, dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la réception de la demande. Le Bénéficiaire sera également tenu informé de l'avancement de sa situation durant l'étude de son dossier.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, le Bénéficiaire est informé de la mise en place par la Société d'un dispositif de médiation de la consommation. Le Médiateur désigné par la Société est la SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION.

Si le Bénéficiaire n'est pas satisfait de la réponse apportée par la Société, il peut solliciter, sans préjudice des autres voies d'actions légales, l'avis du Médiateur de la consommation dont la Société relève au titre des litiges liés à un service fourni par la Société.

Le Bénéficiaire peut à ce titre déposer une demande de médiation par voie postale en adressant le formulaire de saisine, téléchargeable sur le site du médiateur, complété à l'adresse suivante « CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION, 27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND » ou via le site internet du médiateur. Pour plus d'informations, le Bénéficiaire est invité à consulter le site du médiateur en cliquant sur le lien suivant : <http://cnpm-mediation-consommation.eu>.

10. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

10.1 Traitement des données personnelles

A.M.P. est amenée à recueillir des informations à caractère personnel lors de la souscription à l'Offre (telles que notamment prénom, nom, adresse électronique, adresse postale, numéro de téléphone, coordonnées bancaires). Le renseignement de ces informations est nécessaire à la conclusion, la gestion et l'exécution du Contrat.

Les données personnelles collectées lors de la conclusion du Contrat sont destinées à A.M.P., responsable de traitement, et le cas échéant à ses sous-traitants et partenaires, prestataires ainsi qu'aux entités du groupe dont A.M.P. fait partie pour l'exécution du Contrat et/ou pour proposer aux Clients des services complémentaires ou similaires à ceux souscrits au titre des présentes.

Ces données pourront également être communiquées par A.M.P. à des tiers pour satisfaire à ses obligations légales et réglementaires.

Les données personnelles du Client sont conservées dans des conditions conformes aux dispositions légales et réglementaires en vigueur et pour la durée du Contrat et trois (3) ans après sa cessation (sous réserve des données nécessaires pour répondre à une obligation légale et/ou réglementaire qui pourraient être conservées le temps nécessaire à l'accomplissement de l'obligation en cause).

Elles sont stockées et traitées en France ou plus largement en Europe.

A.M.P. s'engage à prendre les garanties nécessaires afin d'assurer un niveau de protection suffisant des données personnelles. Elle met à ce titre des moyens techniques et organisationnels pour assurer un niveau de sécurité des données, en fonction notamment des finalités du traitement et des risques associés.

A.M.P. met en place des mesures de protection permettant de réduire les risques de perte, d'altération, d'utilisation abusive, d'accès non autorisé, de divulgation et de modification ou de destruction des données.

10.2 Droits du Client concernant ses données personnelles

Conformément aux dispositions légales applicables, le Client bénéficie d'un droit d'accès à ses données, peut demander une rectification de celles-ci, solliciter une limitation de leur traitement ou solliciter leur suppression, dans les conditions légales prévues à cet effet. Le Client peut également solliciter la portabilité de ses données (c'est-à-dire la possibilité de récupérer une partie de ses données dans un format informatique). Le Client peut, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant, notamment à des fins de prospection commerciale. Le Client peut enfin définir des directives relatives au sort de ses données après sa mort.

Le Client peut exercer l'un des droits précités et/ou obtenir communication des informations le concernant en adressant un courrier à A.M.P. à l'adresse suivante : Service RECLAMATION d'A.M.P. 1 Rue Camille Claudel – 26100 ROMANS SUR ISERE ou par mail (solution@pack-sensation.com) en indiquant ses nom(s), prénom(s) et son numéro de Contrat.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, A.M.P. fournira les informations et/ou les mesures prises suite à la demande formulée par le Client dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande (ce délai peut être prolongé de deux mois compte tenu notamment de la complexité de la demande) ; le Client en sera alors informé. En cas de refus d'accéder à la demande du Client, A.M.P. informera le Client des motifs de sa position et de la possibilité pour ce dernier d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL) et de former un recours juridictionnel. Le Client bénéficie en tout état de cause d'un droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (la CNIL) s'il considère que le traitement de ses données personnelles n'est pas conforme aux règles européennes et françaises.

10.3 Existence d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique

Si le numéro de téléphone du Client est recueilli à l'occasion de la souscription à l'Offre, A.M.P. précise que ses coordonnées téléphoniques seront uniquement utilisées pour la bonne exécution du Contrat et/ou pour le contacter afin de lui proposer de nouveaux services. Sans préjudice de ce qui précède, conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation, si le Client le souhaite, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (BLOCTEL). Il est alors interdit à tout professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement le Client inscrit sur cette liste, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes (c'est-à-dire sauf si un contrat est en cours avec le professionnel lors de l'appel téléphonique).

11. RESPONSABILITÉ

La responsabilité d'A.M.P. ne pourra pas être engagée en cas d'inexécution ou mauvaise exécution du Contrat due, soit au fait du Client, soit au fait d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (à savoir tout événement échappant au contrôle du débiteur et qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées), entraînera la suspension des obligations des parties au titre du Contrat, à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution de plein droit du Contrat. En cas de force majeure, A.M.P. en avisera immédiatement le Client, par tous moyens écrits. Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir le cas échéant des conditions dans lesquelles l'exécution du Contrat pourra être reprise. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à quatre semaines, le Contrat sera résilié de plein droit. Le Client dispose également de la faculté de se prévaloir d'un cas de force majeure dans les mêmes conditions.

12. DROIT ET LANGUE APPLICABLE

Toute souscription au présent Contrat ainsi que les relations précontractuelles sont régies par le droit français.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez renoncer au contrat.)

A l'attention de : A.M.P. – 1 Rue Camille Claudel – 26100 ROMANS SUR ISERE

Je vous notifie par la présente ma rétractation au contrat ci-dessous :

Référence n° : _____

Souscrit le : _____

Nom et Prénom du Client : _____

Adresse du Client : _____

Date : _____

Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :