

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION SERVICE DE PILOTAGE A DISTANCE DIEMATIC ISYSTEM DE DIETRICH

## VALABLES POUR LA FRANCE MÉTROPOLITAINE

Date d'entrée en vigueur : Avril 2014

### Préambule

Les présentes conditions générales régissent les relations contractuelles entre la société De Dietrich Thermique, S.A.S. au capital de 21 697 200 euros, inscrite au registre du Commerce et des Sociétés de Strasbourg sous le n° 347 555 559, dont le siège social est situé au 57, rue de la gare 67580 MERTZWILLER (désignée ci-après « De Dietrich Thermique ») et l' « Utilisateur » défini ci-après.

### Article 1 – Définitions

UTILISATEUR : toute personne physique majeure, disposant de la capacité juridique, ou

personne morale, résidant en France métropolitaine, qui a souscrit aux services De Dietrich Thermique de pilotage de générateur à distance via l'application Diematic iSystem et le matériel domotique (interface web DDbox et interface chaudière), agissant en dehors de toute activité professionnelle. L'Utilisateur doit être l'utilisateur final de ces équipements.

L'INSTALLATEUR : tout professionnel du chauffage ayant suivi la formation dispensée dans les centres de formation De Dietrich validant les compétences pour installer le système de pilotage à distance De Dietrich

APPLICATION DIEMATIC ISYSTEM : application proposée gratuitement par De Dietrich Thermique permettant de piloter à distance un générateur équipé de la régulation Diematic iSystem De Dietrich. Pour fonctionner, l'application nécessite l'installation d'une interface web (DDbox) et d'une interface chaudière reliée au générateur.

INTERFACE WEB (DDBOX) : interface web se raccordant à un modem ou un routeur permettant faire la passerelle entre les informations en provenance de l'interface chaudière et l'application Diematic iSystem De Dietrich.

INTERFACE CHAUDIERE ou « interface ModBUS » ; se raccorde à la chaudière

EQUIPEMENTS DOMOTIQUES : solutions d'automatisation des équipements de l'habitat qui utilisent une ou plusieurs technologies compatibles avec les services De Dietrich Thermique proposés dans le cadre des présentes conditions.

## **Article 2 – Objet**

Les présentes Conditions Générales de Services ont pour objet de définir les modalités et conditions générales d'utilisation de l'application Diematic iSystem et des équipements associés, proposée par De Dietrich Thermique SAS (ci-après dénommée De Dietrich Thermique) à l'Utilisateur.

## **Article 3 - Description de l'application Diematic iSystem**

L'application Diematic iSystem est fournie dans le cadre de l'achat du matériel de la société De Dietrich Thermique. Son utilisation est gratuite dans le périmètre de fonctionnalités définies à la date de l'achat du matériel. L'application Diematic iSystem permet de piloter à distance un générateur équipé de la régulation Diematic iSystem De Dietrich via un appareil mobile (de type smartphone ou tablette) ou d'un ordinateur.

Pour plus d'informations concernant les configurations requises, se référer à l'article 4c)

L'application propose les fonctionnalités suivantes :

- Visualisation de l'installation avec différents circuits de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire actifs (radiateurs, ECS, solaire, piscine), ainsi que la visualisation de la température extérieure.
- Possibilité de piloter les circuits indépendamment :
  - Pour le(s) circuit(s) de chauffage : réglage de la température, changement de mode (confort, réduit, vacances)
  - Pour le(s) circuit(s) ECS, possibilité de forcer l'ECS
  - Pour le solaire, accès au cumul des performances solaires (kW générés par semaine, mois et année)
- Possibilité de forcer tous les circuits en un mode donné (confort, réduit, vacances et automatique)
- Recevoir des alertes et possibilité de les envoyer à un installateur ou SAV par mail ou par SMS.

Pour un descriptif complet des fonctionnalités, se référer au tutoriel.

## **Article 4 - Conditions techniques**

L'accès aux services proposés par l'application Diematic iSystem est ouvert sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

Les générateurs De Dietrich équipés d'une régulation Diematic iSystem suivants sont compatibles à ce jour (avril 2014):

Chaudière gaz au sol à condensation MODULENS G

Chaudière gaz fioul au sol à condensation MODULENS O

Chaudière murale gaz à condensation INNOVENS

Pompe à chaleur HP Inverter

4-a) La présence dans l'habitat de l'Utilisateur de l'Équipement Domotique compatible avec l'application Diematic iSystem qui comprend :

- Une interface web DDbox
- Une interface chaudière

L'Équipement Domotique doit être installé et utilisé conformément à la notice d'installation remise à l'Utilisateur lors de l'achat de ses produits. En cas de dysfonctionnement des Équipements Domotiques cités ci-dessus, l'Utilisateur devra se référer aux conditions générales de vente et de garantie octroyées lors de l'achat de ces produits.

4-b) Raccordement de l'Équipement Domotique à des équipements de télécommunication compatibles.

Équipements de télécommunication par Internet

L'Utilisateur doit disposer des équipements suivants :

- un Modem routeur ADSL disposant de la fonction DCHP, d'un port Ethernet et d'un débit Internet minimal de 1 Mbit/s

Le paramétrage du matériel permettant l'accès au réseau internet est fait sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur. De Dietrich Thermique ne saurait être tenu responsable des conséquences du paramétrage mis en place par l'utilisateur notamment en cas de dysfonctionnement du service de pilotage à distance lié à l'absence de connexion internet nécessaire au fonctionnement du service.

- un accès à un service d'accès à Internet

Pour accéder au service De Dietrich Thermique de pilotage de générateur à distance, l'Équipement Domotique doit être relié à Internet en permanence. En cas de connexion internet par satellite, De Dietrich Thermique ne pourra être tenue pour responsable du non fonctionnement du système lié aux limitations de cette technologie de communication.

L'accès aux Services De Dietrich Thermique de pilotage de générateur à distance est subordonné à la localisation de l'Utilisateur dans une zone géographique permettant le raccordement à internet par la ligne téléphonique ou par fibre optique, et à la souscription d'un abonnement Internet.

De Dietrich Thermique met en garde l'Utilisateur concernant les éventuelles coupures de courant électrique qui peuvent entraîner une diminution partielle ou totale de certaines fonctionnalités du produit étroitement liées à l'alimentation électrique (voir notice produit).

De Dietrich Thermique met en garde l'Utilisateur concernant les éventuelles coupures d'accès internet qui peuvent entraîner une diminution partielle ou totale de certaines fonctionnalités du produit étroitement liées à l'utilisation du réseau internet.

4-c) Des équipements techniques et informatiques compatibles

Il appartient à l'Utilisateur de vérifier la compatibilité de la configuration de ses équipements techniques et informatiques (ex. logiciels, systèmes d'exploitation..) avec les Services De Dietrich Thermique de pilotage à distance.

- IOS :
  - o Système d'exploitation à partir IOS 5.1.1
  - o iPad : tous supportés (\* appli sur store iPhone)
  - o iPhone : à partir iPhone 4 (idem iPod)
- Android :
  - o Système d'exploitation recommandé à partir Android v4.0

- o Caractéristiques techniques
  - Résolution minimale : 960 x 640
  - CPU > 800 Mhz
- o NB : les performances de l'application sont variables sur Android, les constructeurs pouvant notamment apporter des modifications à l'OS

- WEB

- Navigateurs supportés
  - o Internet Explorer (à partir version 9)
  - o Chrome
  - o Firefox
  - o Safari
  - o Opera
- Résolution
  - o Largeur minimum : 1280
  - o Hauteur minimum : 800

4-d) Une adresse e-mail valide

L'Utilisateur doit posséder une adresse e-mail valide pendant toute la durée des services.

Ce dernier doit informer De Dietrich Thermique en cas de changement d'adresse e-mail.

L'Utilisateur accepte de recevoir par courrier électronique des informations essentielles concernant la formation et l'exécution du contrat telles que la confirmation de son adhésion aux services souhaités, les modalités d'accès aux Services De Dietrich Thermique de pilotage de générateur à distance, incluant les Identifiants de connexion.

La délivrance d'un courrier électronique est en principe quasi-instantanée.

Toutefois, il peut arriver, pour des raisons indépendantes de la volonté de De Dietrich Thermique liées à la nature du réseau internet, que la transmission d'un courrier électronique puisse être différée dans le temps.

Sauf en cas de faute ou de négligence de la part de la société De Dietrich Thermique, celle-ci ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'un tel retard.

**Article 5 - Modalités de souscription**

Les modalités de souscription figurent dans la Documentation Commerciale applicable ou les notices des produits.

## **Article 6 - Utilisation des Services**

### **6-a) Utilisation des Identifiants de connexion**

L'accès aux Services De Dietrich Thermique de pilotage à distance est conditionné à la création et la saisie d'identifiants de connexion de l'Utilisateur.

Ces identifiants de connexion sont personnels et confidentiels.

Sauf faute prouvée de De Dietrich Thermique, l'Utilisateur est exclusivement responsable de l'utilisation qui est faite de ses identifiants, y compris par les membres de sa famille.

### **6-b) Modification des Identifiants de connexion, perte, vol, oubli**

L'Utilisateur peut modifier ses Identifiants de connexion du compte personnel sur le site internet <https://www.app-diematic.com>. En cas de difficultés, l'Utilisateur peut également en faire la demande par courriel à [appdiematic@dedietrichthermique.com](mailto:appdiematic@dedietrichthermique.com).

En cas d'oubli, L'Utilisateur devra utiliser la fonction « oubli de mot de passe » sur le portail internet <https://www.app-diematic.com>.

Si L'Utilisateur se fait voler son mot de passe, il est conseillé de le modifier directement sur le site internet <https://www.app-diematic.com>

### **6-c) Déménagement et/ou cession des Equipements Domotiques de l'Habitat**

Les Services De Dietrich de pilotage à distance des Equipements Domotiques de l'Habitat sont souscrits par l'Utilisateur à titre strictement personnel. Ils ne peuvent être revendus. Si l'Utilisateur déménage et/ou souhaite céder ses Equipements Domotiques (ex : cas de la vente de votre habitat avec votre système de pilotage à distance), il doit en avvertir De Dietrich par courriel [appdiematic@dedietrichthermique.com](mailto:appdiematic@dedietrichthermique.com)

Pour disposer de nouveaux Identifiants de connexion, le nouveau propriétaire devra faire une demande d'adhésion aux Services De Dietrich de pilotage à distance par courriel à [appdiematic@dedietrichthermique.com](mailto:appdiematic@dedietrichthermique.com). Le changement d'identifiant sera effectif à compter de la réception du courriel de confirmation de De Dietrich adressé au nouveau propriétaire.

En cas de déménagement, l'Utilisateur sera exclusivement responsable de la reconfiguration de l'ensemble de ses équipements informatiques, techniques, de télécommunication avec les Services De Dietrich en contactant un Installateur.

## **Article 7 - Usage des services**

Sauf faute avérée de De Dietrich Thermique, l'Utilisateur est seul responsable de l'usage abusif et/ou dommageable des Services De Dietrich de pilotage de générateur à distance.

Il appartient notamment à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre à l'occasion de toute utilisation de ces services qui pourrait être faite par un mineur ou par tout autre membre de son foyer

(l'Utilisateur doit veiller notamment au maintien de la confidentialité des identifiants de connexion).

## **Article 8 - Opérations de maintenance ou évolutions techniques nécessaires à la qualité des services**

A titre exceptionnel, pour des raisons de maintenance, de résolution de problèmes techniques ou pour des opérations destinées à améliorer la qualité de ses services, De Dietrich pourra suspendre momentanément leur accès.

En cas d'interruption des Services De Dietrich Thermique de pilotage à distance des Equipements Domotiques, l'Utilisateur peut adresser ses questions et réclamations par courriel à [appdiematic@dedietrichthermique.com](mailto:appdiematic@dedietrichthermique.com)

## **Article 9 - Responsabilités**

### **9-a) Responsabilité de l'Utilisateur**

La procédure de souscription aux Services De Dietrich Thermique de pilotage de générateur à distance est faite sous la responsabilité de l'Utilisateur.

L'Utilisateur est responsable de la bonne utilisation des Services De Dietrich Thermique de pilotage de générateur à distance. En particulier, l'Utilisateur peut être amené à modifier des températures à modifier les programmes horaires qui permettent d'envoyer automatiquement des ordres à la chaudière De Dietrich. L'Utilisateur doit veiller à ce qu'aucun d'entre eux ne mette en péril les produits manœuvrés et la sécurité des occupants. Il appartient à l'Utilisateur de vérifier ou de faire vérifier la conformité de son installation et son usage par rapport aux normes et réglementations en vigueur.

Les Equipements Domotiques envoient les informations via des équipements de télécommunication (ex : internet). Par conséquent, les services De Dietrich de pilotage de générateur à distance sont liés au bon fonctionnement de ces équipements et des réseaux de télécommunication. De Dietrich n'est pas responsable des éventuels aléas ou indisponibilités du service d'accès internet. Il appartient à l'Utilisateur de s'assurer du bon fonctionnement du service d'accès internet.

### **9-b) Responsabilité de De Dietrich Thermique**

De Dietrich Thermique ne saurait être tenu responsable dans les cas suivants :

- non respect des règles et conseils d'utilisation des produits et des services de pilotage de générateur à distance
- mauvais paramétrage des équipements informatiques, techniques et de télécommunication
- non fonctionnement de la connexion internet ou du réseau électrique de l'habitat.

### **9-c) Responsabilité de l'Installateur**

L'installateur est responsable :

- de la mise en oeuvre des produits (interface web DDbox et interface chaudière)
- du fonctionnement global de l'installation de pilotage à distance
- de la création d'un compte pour l'Utilisateur à partir du site internet [www .appdiematic.com](http://www.appdiematic.com)

## **Article 10 - Force majeure**

L'inexécution de tout ou partie de ses obligations par l'une ou l'autre des parties au contrat ne pourra engager sa responsabilité si l'inexécution est due à un évènement de force majeure, tel que prévu à l'article 1148 du Code Civil.

Par dérogation à ce texte et de convention expresse, les évènements suivants seront réputés constitutifs de cas de force majeure, indépendamment des critères d'irrésistibilité, d'imprévisibilité et d'extériorité s'ils sont indépendants de la volonté des parties et même s'ils ne sont que partiels :

- interdictions ou restrictions des autorités publiques à la fourniture des services de télécommunications, notamment toute interruption de service expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente
- arrêt de la fourniture d'énergie, défaillance et/ou interruption des réseaux de transmission y compris de l'accès au réseau internet
- panne et/ou sabotage des moyens de télécommunications, actes de piratage informatique
- incendie, foudre, inondation et autre catastrophe naturelle, dégât des eaux, intempérie exceptionnelle, avarie, épidémie, émeute, guerre, guerre civile, insurrection, attentat, explosion, acte de vandalisme grève totale ou partielle.

Ces différents évènements constitueront des cas de force majeure qu'ils concernent De Dietrich Thermique ou ses prestataires.

Tout cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat affectées par celui-ci pendant toute sa durée et tant que ses effets se feront sentir.

## **Article 11 - Confidentialité et données personnelles**

Les données collectées font l'objet d'un traitement informatique. Conformément à la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés », le traitement automatisé des informations a fait l'objet d'une déclaration de la part de De Dietrich Thermique auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Les informations nominatives de l'Utilisateur et tous les éléments d'identification le concernant sont nécessaires à la gestion du compte de l'Utilisateur.

Conformément à l'article 34 de cette loi, l'Utilisateur dispose d'un droit permanent d'accès, de rectification et le cas échéant, d'opposition sur toutes les données le concernant.

Pour cela, merci d'adresser un courrier à  
Direction Générale De Dietrich Thermique  
57 rue de la Gare  
F- 67580 MERTZWILLER

## **Article 12 - Assistance- Contactez-nous**

\* toute réclamation relative aux services De Dietrich Thermique de pilotage de générateur à distance

Courrier électronique : [appdiematic@dedietrichthermique.com](mailto:appdiematic@dedietrichthermique.com)

\* toute demande d'informations et de conseils sur l'utilisation des produits De Dietrich Thermique

Courrier électronique : [ddis@DeDietrichthermique.com](mailto:ddis@DeDietrichthermique.com)

Pour toute correspondance postale :

Dans toute correspondance, électronique, postale ou téléphonique, adressée à De Dietrich Thermique, l'Utilisateur mentionnera ses nom, prénom, numéro de série ou référence des produits installés, son numéro de téléphone afin de faciliter le traitement de sa demande.

## **Article 13 – Durée**

### **13-a) Durée du Contrat**

Le présent Contrat est d'une durée indéterminée. Il prend effet à compter du premier jour de l'activation des services De Dietrich Thermique de pilotage de générateur à distance. Cette date est indiquée dans le mail confirmant l'adhésion aux services De Dietrich de pilotage de générateur à distance.

### **13-b) Suspension du Contrat**

L'utilisation des Services De Dietrich Thermique de pilotage de générateur à distance ou l'utilisation des matériels ou logiciels par l'Utilisateur, en contravention avec les dispositions des présentes Conditions Générales de Services ou la réglementation applicable, aura pour conséquence la suspension des Services De Dietrich Thermique de pilotage de générateur à distance.

## **Article 14 - Modifications du Contrat**

### **14-a) Modifications du Contrat par De Dietrich Thermique**

De Dietrich Thermique peut être amené à modifier les conditions contractuelles des Services De Dietrich Thermique de pilotage de générateur à distance. Il informera l'Utilisateur par mail.

## **Article 15 – Résiliation**

### **15-a) Résiliation à l'initiative de l'Utilisateur**

Le service souscrit peut être résilié à tout moment et sans motif par courrier recommandé avec accusé de réception à

Direction Générale De Dietrich Thermique

57 rue de la Gare

F- 67580 MERTZWILLER

Ou en envoyant une demande par mail à [appdiematic@dedietrichthermique.com](mailto:appdiematic@dedietrichthermique.com).

l'Utilisateur continue d'honorer ses obligations jusqu'à confirmation de la résiliation du service par De Dietrich.

### **15-b) Résiliation à l'initiative de De Dietrich**

Le Contrat est résiliable à tout moment, sans délai de préavis, par De Dietrich dans les cas suivants :

usurpation d'identité par l'Utilisateur, fausses déclarations



utilisation abusive ou utilisation nuisible par l'Utilisateur des Services De Dietrich de pilotage à distance des Equipements Domotiques de l'Habitat  
violation grave de l'Utilisateur de ses obligations légales ou contractuelles.

Dans les autres cas, sauf dispositions contraires prévues par les conditions particulières propres à chaque produit De Dietrich et/ou par la Documentation Commerciale applicable, De Dietrich pourra résilier le Contrat, pour des motifs légitimes tel que l'arrêt de l'offre de Services De Dietrich de pilotage à distance des Equipements Domotiques de l'Habitat, moyennant un préavis d'au moins 3 (trois) mois.

Dans ces hypothèses, De Dietrich informe l'Utilisateur par courrier électronique avec accusé de réception ou par courrier recommandé avec accusé de réception.

#### 15-c) Conséquences de la résiliation

De Dietrich supprimera toutes les données personnelles stockées sur son serveur

La résiliation du Contrat de service d'accès à internet de l'Utilisateur n'entraîne pas la résiliation automatique du service de pilotage à distance De Dietrich.

Toute résiliation du service de pilotage à distance des produits De Dietrich par l'Utilisateur ou par De Dietrich pour faute ou fraude de l'Utilisateur n'ouvre pas droit au remboursement des Equipements Domotiques de l'Habitat (y compris pour les produits de marque De Dietrich) qui restent la propriété de l'Utilisateur.

#### **Article 16 - Cession de Contrat**

Les droits et obligations de l'Utilisateur dans le cadre du Contrat sont incessibles. De Dietrich peut librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter tout ou partie de ses droits et obligations.

#### **Article 17 - Loi applicable – Compétence juridictionnelle**

Les parties conviennent que la loi applicable au contrat est la loi française. En cas de différend entre elles relatif à l'existence, la validité, l'interprétation, l'exercice et la résiliation du service d'accès à distance pour lequel elles ne pourraient trouver de solution amiable, compétence exclusive est donnée aux tribunaux français.

La souscription des Services De Dietrich Thermique de pilotage de générateur à distance implique l'acceptation des présentes Conditions Générales de Services, des conditions particulières propres à chaque produit De Dietrich Thermique et le cas échéant, de la Documentation Commerciale applicable.

Par conséquent, nous vous demandons de lire attentivement ces documents qui vous sont soumis lors de la procédure de souscription à l'offre de services De Dietrich Thermique.