

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Dernière mise à jour : 03/06/2026

La société HEIWA FRANCE, société par action simplifiée unipersonnelle immatriculée au RCS de Aix-en-Provence sous le numéro 839 077 500 et dont le siège social est situé au ZI LES MILLES, 1180, rue Jean Perrin, 13100 Aix-en-Provence (ci-après « **HEIWA** »), met à disposition du client final une plateforme accessible à l'adresse <https://portal.beloy.com/heiwa/warranty/index-paid.html> (ci-après la « **Plateforme** »).

La Plateforme a vocation à permettre aux consommateurs ayant acquis une pompe à chaleur de la marque Heiwa auprès d'un installateur professionnel agréé (ci-après le « **Client** »), de souscrire et de gérer l'Extension de Garantie Heiwa Plus applicable à leurs équipements.

Dans ce cadre, HEIWA et le Client concluent un contrat de garantie commerciale relatif à l'extension de garantie « Heiwa Plus » (ci-après le « **Contrat de Garantie** »). Ce Contrat de Garantie définit les conditions de souscription, l'étendue des garanties accordées, leur durée ainsi que les modalités de mise en œuvre de l'extension de garantie « Heiwa Plus » souscrite par le Client.

La Plateforme est développée et opérée techniquement par Beloy, société par actions simplifiée immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 888 048 659, dont le siège social est situé 19 rue du Rocher, 75008 Paris, agréée en qualité d'intermédiaire d'assurance (ORIAS n° 20006983).

TOUTE UTILISATION EFFECTUEE A QUELQUE TITRE QUE CE SOIT DE LA PLATEFORME IMPLIQUE OBLIGATOIREMENT L'ACCEPTATION SANS RESERVE, PAR LE CLIENT, DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION (CGU).

1. Objet des Conditions Générales d'Utilisation

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) conclues entre HEIWA et le Client ont pour objet de fixer les droits et obligations respectifs des Parties dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme et de l'ensemble des Services qui y sont proposés.

2. Acceptation des CGU

En accédant, naviguant ou en utilisant la Plateforme, par quelque moyen que ce soit (notamment ordinateur, mobile, tablette, etc.), le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGU et s'engage à les respecter sans réserve.

Les présentes CGU forment un contrat juridiquement contraignant qui est opposable aux Clients qui accèdent, naviguent et utilisent la Plateforme de quelque manière que ce soit.

Tout Client refusant de se conformer aux CGU ne doit ni accéder ni utiliser la Plateforme ou imprimer et télécharger des informations à partir de celle-ci.

HEIWA se réserve le droit d'exercer un recours contre tout Client en cas de violation des présentes CGU par ce dernier.

3. Spécifications techniques

En naviguant sur la Plateforme, le Client reconnaît disposer des moyens et compétences nécessaires à l'utilisation des fonctionnalités proposées sur la Plateforme.

Les équipements nécessaires à l'accès et à l'utilisation de la Plateforme sont à la charge du Client, de même que les frais de télécommunications éventuellement induits par leur utilisation.

4. Conditions d'accès à la Plateforme

Seuls les Clients ayant conclu un Contrat de garantie commerciale pour l'Extension de Garantie Heiwa Plus peuvent accéder à la Plateforme.

La souscription de l'Extension de Garantie Heiwa Plus nécessite la création d'un espace personnel sur la Plateforme. L'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour lors de son inscription, notamment : ses nom et prénom, adresse postale, coordonnées de contact, numéro(s) de série du ou des équipements concernés et justificatifs d'achat.

Le Client reste seul responsable de l'utilisation de ses identifiants.

Dans le cas où un Client divulguerait ou utiliserait ses identifiants de façon contraire à leur destination, HEIWA pourra alors résilier son accès à la Plateforme sans préavis ni indemnité.

En aucun cas, HEIWA ne saurait être tenu responsable en cas d'usurpation de l'identité d'un Client. Tout accès et action effectués à partir de la Plateforme seront présumés être effectués par ce Client, dans la mesure où HEIWA n'a pas pour obligation et ne dispose pas des moyens techniques lui permettant de s'assurer de l'identité des personnes ayant accès à la Plateforme à partir d'identifiants.

Toute perte, détournement, ou utilisation non autorisée des identifiants d'un Client et leurs conséquences relèvent de la seule responsabilité du Client, ce dernier étant tenu d'en avertir HEIWA, sans délai.

5. Description des fonctionnalités

La Plateforme permet notamment au Client de :

- Renseigner le(s) numéro(s) de série de son ou ses équipements Heiwa et les informations d'installation ;
- Consulter les offres d'Extension de Garantie Heiwa Plus disponibles (durée de 2 ans ou 5 ans selon le type de produit) ;
- Procéder à la souscription et au paiement en ligne de l'Extension de Garantie Heiwa Plus ;
- Accéder à un espace client personnel pour consulter et gérer ses garanties souscrites.

6. Obligations du Client

Dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme, chaque Client s'engage à ne pas porter atteinte à l'ordre public et à se conformer aux lois et règlements en vigueur, à respecter les droits des tiers et les dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Chaque Client s'engage à :

- Ne pas fournir d'informations inexactes, incomplètes ou frauduleuses lors de son inscription ou lors de la souscription d'une garantie ;
- Se comporter de façon loyale et licite à l'égard de HEIWA et des tiers ;

- Ne pas détourner la finalité de la Plateforme pour commettre des crimes, délits ou contraventions réprimés par le Code pénal ou par toute autre loi ;
- Ne pas mettre en place un lien hypertexte en direction de la Plateforme sans l'autorisation préalable et écrite de HEIWA ;
- Ne pas porter atteinte à la réputation de HEIWA à travers la Plateforme ;
- Ne pas tenter de sonder ou de tester la vulnérabilité de la Plateforme, ou d'enfreindre les mesures de sécurité et d'authentification sans autorisation ;
- Ne pas réaliser d'extraction substantielle ou répétée du contenu de la Plateforme en portant atteinte aux droits de producteur de base de données de HEIWA ;
- Ne pas perturber ou interrompre la Plateforme ou les serveurs ou réseaux connectés à la Plateforme, ou enfreindre les exigences, procédures, règles ou réglementations des réseaux connectés à la Plateforme ;
- Ne pas essayer de porter ou porter atteinte à l'utilisation des services proposés par la Plateforme ;
- Respecter les droits de propriété intellectuelle de HEIWA portant sur les éléments de la Plateforme ;
- Ne pas chercher à porter atteinte au sens des articles 323-1 et suivants du Code pénal aux systèmes de traitements automatisés de données mis en œuvre sur la Plateforme ;

À tout moment et pour quelque raison que ce soit, HEIWA peut mettre en œuvre tout moyen permettant de mettre un terme, et ce, sans préavis, à l'utilisation de la Plateforme par un Client pour toute conduite violant ces CGU, sans préjudice de tout dommage et intérêt que HEIWA (et/ou les ayants droits des éléments protégés par le droit de la propriété intellectuelle présents sur la Plateforme) se réserve le droit de réclamer au Client en cas de non-respect des présentes CGU.

7. Obligations de HEIWA

Il pèse sur HEIWA une obligation de moyen et en aucun cas une obligation de résultat ou de moyens renforcée.

HEIWA ne peut garantir une continuité d'accès et d'utilisation de la Plateforme.

HEIWA ne saurait être tenu responsable des perturbations, coupures et anomalies qui ne sont pas de son fait et qui affecteraient, par exemple, les transmissions par le réseau Internet et plus généralement par le réseau de communication, quelles qu'en soient l'importance et la durée.

Il est par ailleurs précisé que HEWA se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accessibilité à la Plateforme ou de suspendre tout ou partie des services pour des raisons de maintenance, pour l'amélioration et l'installation de nouvelles fonctionnalités, pour l'audit du bon fonctionnement ou encore en cas de dysfonctionnement ou de menace de dysfonctionnement, et ce de plein droit et sans préavis.

8. Responsabilité

Le Client utilise la Plateforme sous sa responsabilité exclusive et est seul responsable des conséquences de cette utilisation. Il lui appartient donc de se protéger contre les dangers de l'Internet, et de prendre toutes les mesures nécessaires à la protection de ses propres données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus qui pourrait affecter son ordinateur ou son matériel informatique.

HEIWA décline toute responsabilité notamment :

- En cas d'impossibilité d'accéder temporairement à la Plateforme en cas de survenance de bugs ou d'opérations de maintenance technique ou de mise à jour des contenus ;

- En cas de dysfonctionnement de la Plateforme, du réseau Internet ou de la rupture du service, quelles qu'en soit la nature et la durée ;
- En cas d'attaques virales, intrusion illicite dans un système de traitement automatisé de données ;
- Dommages indirects (perte de données, préjudice commercial, etc.) lié à l'utilisation de la Plateforme ;
- En cas d'utilisation anormale ou d'une exploitation illicite de la Plateforme par un Client ou un tiers ;
- En cas de non-respect des présentes CGU imputable au Client.

En tout état de cause, toute action en justice se rapportant a, ou en rapport avec la Plateforme, doit être engagée et signifiée à HEIWA par écrit au plus tard un (1) an à compter de la date du fait générateur de l'action, en l'absence de quoi sa responsabilité ne pourra plus être recherchée et l'action considérée prescrite.

9. Force Majeure

La responsabilité de HEIWA ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGU découle d'un cas de force majeure.

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

10. Propriété intellectuelle

Au sens du présent article, le terme « Contenu » désigne l'ensemble des informations, textes, logos, marques, animations, dessins et modèles, photographies, données et de façon générale tous les éléments disponibles sur la Plateforme.

La Plateforme et son Contenu sont protégés par des droits de propriété intellectuelle, en particulier par les droits d'auteur, dessins et modèles et droits des marques et sont la propriété exclusive de HEIWA ou des ayants droits pour les Contenus dont le Distributeur a acquis un droit d'utilisation (notamment Beloy, éditeur de la Plateforme).

HEIWA ne concède aucune licence ou sous licence sur tout ou partie du Contenu ni aucun droit autre que celui d'utiliser la Plateforme dans les conditions des présentes CGU.

Dès lors, en l'absence d'autorisation préalable expresse émanant de HEIWA, toute reproduction ou représentation totale ou partielle de la Plateforme ou du Contenu, par quelque procédé que ce soit, en dehors des exceptions légales prévues par le Code de la propriété intellectuelle, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants et les articles L. 713-1 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

Le Client reconnaît ces droits et s'engage à les respecter.

À ce titre il s'interdit donc, sous peine de sanctions civiles et/ou pénales de représenter ou faire représenter, de reproduire ou faire reproduire, d'adapter, de modifier, de transférer, de commercialiser, de distribuer ou d'imiter tout ou partie de la Plateforme ou du Contenu.

HEIWA accorde une licence personnelle, non-exclusive et non cessible aux Clients les autorisant à utiliser la Plateforme et les informations qu'elle contient conformément aux présentes CGU.

Toute autre exploitation de la Plateforme et de son Contenu est exclue du domaine de la présente licence et ne pourra être effectuée sans l'autorisation préalable expresse de HEIWA.

HEIWA, ou tout autre titulaire de ces droits, peut mettre en œuvre toute mesure ou action, y compris judiciaire, afin de faire cesser une atteinte à ses droits de propriété intellectuelle et se réserve le droit de demander des dommages et intérêts en cas d'une telle atteinte.

11. Protection des données à caractère personnel

L'ensemble de la politique liée aux traitements de données personnelles mis en œuvre par HEIWA est détaillé dans la Politique de Confidentialité de la Plateforme, disponible ici :<https://www.heiwa-france.com/fr/rgpd/>.

Concernant les cookies utilisés sur la Plateforme, le Client est invité à consulter et paramétrer ses préférences via le gestionnaire de cookies accessible depuis le footer du site www.heiwa-france.com en cliquant sur « Gestion des Cookies ». Lors de sa première visite sur le site, le Client est invité à accepter ou refuser l'utilisation des cookies avant de poursuivre sa navigation.

12. Validité des CGU

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGU venait à être déclarée nulle au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et/ou d'une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, elle sera réputée non écrite mais n'affectera en rien la validité des autres clauses qui demeureront pleinement applicables.

Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Clients à méconnaître les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

13. Modification

L'utilisation de la Plateforme est soumise aux CGU en vigueur au moment de son utilisation.

Toutefois, HEIWA est susceptible de modifier et mettre à jour les CGU sans préavis. Afin d'être informé de ces éventuelles modifications, il est conseillé aux Clients de consulter de façon régulière les CGU afin de prendre connaissance des modifications qui leur ont été apportées et de la version en vigueur au moment de la consultation de la Plateforme.

14. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGU ainsi que les relations entre HEIWA et le Client sont soumises au droit français.

En cas de différend survenant entre HEIWA et un Client au sujet de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation des présentes, les Parties s'efforceront de le régler à l'amiable.

A défaut d'accord amiable, le litige opposant les Parties sera de la compétence exclusive des tribunaux de Aix-en-Provence. Cette attribution de juridiction vaut nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation relatives à la médiation de la consommation, le Client peut saisir un médiateur de la consommation. Les coordonnées du médiateur retenu par Heiwa sont les suivantes : [à compléter]