

CGU MNP

Table des matières

1. Objet :	2
2. Définitions	2
3. Accès au service.....	3
4. Description du service	3
5. Utilisation du service	4
6. Conditions d'utilisation des services	5
7. Propriété intellectuelle.....	5
8. Données personnelles	6
9. Hébergement du contenu des communications.....	6
10. Qualité du service.....	7
11. Liens hypertextes	8
12. Force Majeure	8
13. Mise à jour des Conditions Générales d'Utilisation	8
14. Mise à jour et maintenance du Service	8
15. Conditions financières.....	9
16. Suspension du compte et de l'accès au numéro.....	10
17. Garantie et responsabilités	10
18. Service d'assistance et de réclamation	11

Avant d'accéder au service MonNumeroPro.com, veuillez lire attentivement les présentes Conditions Générales d'Utilisation. Elles définissent les modalités et conditions d'utilisation du service web et des applications mobiles.

LUNC SAS, société par actions simplifiées ci-après dénommée « LUNC SAS », détenant le service « MonNumeroPro.com ». Retrouvez toutes les informations de l'entreprise sur la page « Mentions Légales » du site internet.

Les Conditions Générales d'Utilisations pourront être acceptées par un Utilisateur ayant l'âge légal dans le pays où se trouve l'Utilisateur pour conclure un contrat avec LUNC SAS.

1. Objet :

Le site www.MonNumeroPro.com, ci-après dénommé « MonNumeroPro.com », édité par la société LUNC SAS, est une plateforme de location de numéros de téléphone professionnels avec indicatif fixe, sans engagement et sans carte SIM. Ce service est destiné aux professionnels souhaitant appeler et répondre depuis leur PC ou smartphone sans dévoiler leurs coordonnées personnelles. Ils pourront gérer également les appels reçus par leurs collaborateurs.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet l'encadrement de l'accès et des modalités d'utilisation du service « MonNumeroPro.com » ci-après nommé « le Service » ou « MonNumeroPro ».

En cliquant sur le bouton « Inscription dans la pop-up « création du compte », vous reconnaissez avoir pris connaissance et accepter l'intégralité des présentes Conditions Générales d'Utilisation. Elles constituent donc un contrat entre le Service et l'Utilisateur.

Dans le cas où l'Utilisateur ne souhaite pas accepter tout ou partie des présentes Conditions Générales d'Utilisation, il lui est demandé de renoncer à tout usage du Service.

2. Définitions

- **CGU** : désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation
- **Compte** : désigne le compte créé pour accéder aux fonctionnalités du numéro
- **Plateforme** : désigne la partie du site web réservée aux acheteurs et aux Utilisateurs
- **Espace personnel** : désigne le site internet
- **Utilisateur** : Désigne toute personne qui utilise le Site
- **Contenu Utilisateur** : désigne le contenu partagé et sauvegardé par l'Utilisateur via le Service
- **Administrateur** : Utilisateur ayant accès aux fonctionnalités de gestion du service
- **Groupes d'utilisateurs** : désigne la partie qui permet de définir les groupes d'appel
- **Identifiant** : désigne les informations nécessaires à l'identification d'un Utilisateur sur le site pour accéder à son espace personnel
- **Mot de passe** : le « Mot de passe » est une information confidentielle tenue secrète par l'Utilisateur permettant de s'identifier sur le site
- **Abonnement** : désigne la souscription au service pour une période définie et reconductible.
- **Loueur** : Utilisateur ayant loué un numéro temporaire
- **Numéro personnel** : désigne le numéro privé de l'acheteur, utilisé pour valider sa location
- **Numéro(s)** : désigne le(s) numéro(s) loué(s) par l'Utilisateur sur MonNumeroPro.com
- **Renouvellement** : désigne le rachat d'un numéro déjà loué une première fois avant l'expiration de celui-ci
- **Site** : désigne le site internet www.monnumeropro.com
- **Fonctionnalités** : désigne les différentes fonctionnalités du numéro loué
- **Multi-appel / Multi-réception d'appels** : désigne la fonctionnalité permettant de réceptionner simultanément un appel sur plusieurs numéros de téléphone, préalablement enregistrés
- **Plages de disponibilité** : désigne la fonctionnalité permettant de choisir les heures et jours où l'on souhaite être joignable ou injoignable

- **Messagerie vocale** : messagerie enregistrée par l'Utilisateur se déclenchant lors d'un appel manqué
- **Messagerie écrite** : messagerie écrite par l'Utilisateur et récitée par une voix prédéfinie se déclenchant lors d'un appel manqué

3. Accès au service

Le Service est accessible gratuitement à toute personne disposant d'un accès à internet. Il est seul responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique ainsi que de son accès à internet. Certaines sections du site sont réservées aux utilisateurs acheteurs après identification à l'aide de leur identifiant et mot de passe.

Le bon fonctionnement du service requiert l'inscription et l'achat d'un numéro via le site web MonNumeroPro.com et/ou les applications mobiles IOS et Android MonNumeroPro.com. Le service comprend la possibilité d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, d'avoir plusieurs utilisateurs liés à un même compte, de gérer des appels vers plusieurs groupes d'utilisateurs. Le maintien de la souscription à un numéro temporaire, indispensable à l'utilisation du service relève de la seule responsabilité de l'Utilisateur.

Il est conseillé à l'Utilisateur de consulter régulièrement le site internet afin de connaître plus en détail les restrictions d'utilisation et les modifications récentes.

LUNC SAS se réserve le droit de refuser ou de suspendre l'accès au Service, unilatéralement et sans notification préalable, à tout Utilisateur ne respectant pas les présentes conditions d'utilisation. En outre LUNC SAS se réserve la possibilité d'interrompre, de suspendre momentanément ou de modifier sans préavis l'accès au site afin d'en assurer la maintenance, ou pour toute autre raison, sans que l'interruption n'ouvre droit à aucune obligation, ni indemnisation.

LUNC SAS ne peut être tenue responsable de tout dysfonctionnement du réseau ou de tout autre évènement indépendant de notre volonté qui empêcherait ou dégraderait l'accès au service.

4. Description du service

Une fois l'inscription et l'achat du numéro réalisés, un numéro sera affecté au compte de l'Utilisateur. Une fois le numéro validé par l'Utilisateur, il pourra bénéficier des fonctionnalités liées au service. L'affectation d'un Numéro donne accès à l'ensemble des services liés. Les Numéros permettent d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques de toute personne disposant d'un numéro de téléphone sous réserve des limitations énoncées au paragraphe suivant concernant les appels vers certaines classes de numéros.

L'Utilisateur Administrateur du compte peut gérer les disponibilités de chaque utilisateur mais aussi des numéros liés à chaque groupe d'utilisateurs.

Le Service ne se substituant en aucun cas au service primaire de téléphonie mobile fourni par l'opérateur auprès duquel l'Utilisateur a souscrit à son forfait mobile, l'Utilisateur reconnaît et accepte

que les Numéros ne permettent pas d'émettre des appels vers tous les numéros notamment les numéros surtaxés.

5. Utilisation du service

L'Utilisateur devra créer un compte avec un identifiant (adresse mail) et un mot de passe choisi. Ce mot de passe est personnel et confidentiel, l'Utilisateur est seul responsable de la confidentialité de son mot de passe.

L'Utilisateur devra utiliser de façon normale le service MonNumeroPro.com. Ce service est destiné aux professionnels. LUNC SAS pourra mettre en place toutes mesures visant à prévenir ou résoudre tout détournement de l'objet du service.

Une utilisation du service sera considérée comme anormale, si la consommation d'heures d'appel est plus importante que la consommation moyenne des autres Utilisateurs.

L'Utilisateur est en outre informé que les utilisations suivantes (liste non-exhaustive) sont considérées comme anormales :

- plus de 15 communications téléphoniques en moins de trois minutes,
- une utilisation excessive du service,
- l'émission d'un appel de plus de 2 heures continues,
- l'utilisation du service pour la réalisation d'une campagne de communication à des fins commerciales, le spamming, la fourniture de services automatisés, la revente ou la tentative de revente des Services à des tiers,
- l'émission d'appels correspondant à 1000 minutes ou plus sur une période de 30 jours glissants.

L'Utilisateur ne devra en aucun cas utiliser le Service pour une fin contraire à ce qui précède.

L'Utilisateur est en outre informé que les utilisations suivantes, sans que cette liste ne puisse être considérée comme exhaustive, sont considérées comme non autorisées :

- Porter atteinte ou tenter de porter atteinte au service, et notamment :
 - o utiliser un procédé conçu pour déformer, altérer, modifier, désassembler, effacer le service, les communications, tels que notamment, des virus, chevaux de Troie, vers, bombes logiques, etc. ;
 - o utiliser un procédé conçu pour altérer ou tenter d'altérer l'usage du service, sa fonctionnalité ou sa disponibilité ;
 - o contourner, désactiver ou perturber les fonctions liées à la sécurité du service et à son intégrité ;
 - o utiliser un système automatisé afin d'accéder au service ;
- partager des contenus inappropriés : illégaux, portant atteinte à la dignité humaine, à caractère sexuel, diffamatoires, injurieux, racistes ou tout autre contenu pouvant engager la responsabilité civile ou pénale de la personne qui le publie ;
- se livrer à des activités portant atteinte à la vie privée d'autres personnes, notamment en usurpant l'identité d'une autre personne ;
- modifier, intercepter ou surveiller toute communication qui ne lui est pas destinée ;

- utiliser le service afin d'envoyer, ou d'aider d'autres personnes à envoyer, des messages indésirables. Sont considérés comme indésirables l'ensemble des messages et des demandes de contact non sollicitées et envoyées massivement, notamment sous forme d'appels ;
- utiliser le service à des fins d'hameçonnage (ou phishing), d'usurpation d'identité ou de dévoiement ;
- utiliser le service afin d'embarrasser, de menacer, de harceler ou d'envahir la vie privée d'un tiers, ou exposer un tiers à des contenus choquants, indécents ou dangereux ;

Si une utilisation illicite est détectée par LUNC SAS, l'Utilisateur concerné sera notifié par email du caractère anormal de son utilisation. LUNC SAS pourra alors suspendre immédiatement l'accès au service temporairement ou de façon permanente sans que sa responsabilité ne soit engagée.

L'Utilisateur devra utiliser le service dans le respect de la loi et de la réglementation applicable et est seul responsable de son utilisation du service. Il ne devra en aucun cas faire de ce service une utilisation contraire à ce qui précède.

6. Conditions d'utilisation des services

Après la validation du numéro via un code SMS reçu sur le numéro personnel de l'Utilisateur, les règles suivantes s'appliquent :

- l'Utilisateur n'a aucun droit de propriété sur le(s) numéro(s)
- l'Utilisateur n'a aucun droit de conservation ou de maintien définitif du/des numéros et son utilisation est révoicable
- l'Utilisateur devra utiliser le service dans le respect de la loi, de la réglementation applicable et des présentes conditions d'utilisations
- l'Utilisateur devra se conformer aux règles applicables en matière de numérotation.

LUNC SAS se réserve le droit de modifier les conditions d'accès au service notamment en cas de changement de réglementation.

7. Propriété intellectuelle

MonNumeroPro.com est une marque déposée de LUNC SAS. Toute reproduction non autorisée de ces marques, logos et signes distinctifs constitue une contrefaçon passible de sanctions pénales. Le contrevenant s'expose à des sanctions civiles et pénales et notamment aux peines prévues aux articles L. 335.2 et L. 343.1 du code de la Propriété Intellectuelle.

8. Données personnelles

Dans une logique de respect de la vie privée de ses Utilisateurs, LUNC SAS s'engage à ce que la collecte et le traitement des données personnelles, effectués au sein du présent site, soient effectués conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite Loi "Informatique et Libertés" telle que modifiée en 2004.

Conformément à l'article 34 de la loi "Informatique et Libertés", LUNC SAS garantit à l'Utilisateur un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression sur les données personnelles le concernant.

Le service de LUNC SAS est également conforme au règlement général de protection des données établi depuis le 25 mai 2018.

La collecte et l'utilisation des données personnelles de l'Utilisateur sont définies par la politique de confidentialité de MonNumeroPro.com.

9. Hébergement du contenu des communications

LUNC SAS s'engage à assurer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des communications passées via le service conformément aux obligations légales et réglementaires applicables.

Néanmoins, les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par l'Utilisateur grâce au service sont sous son entière responsabilité. Il appartient à l'Utilisateur de veiller à ne pas enfreindre les dispositions légales et réglementaires en vigueur, en particulier relatives aux droits de propriété intellectuelle attachés à certains contenus.

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation qu'il fait ou qu'il entend faire du service. LUNC SAS n'assume aucune responsabilité quant à ce Contenu Utilisateur, quel qu'il soit via les fonctionnalités du Service. En outre, l'Utilisateur reconnaît et accepte que LUNC SAS n'exerce aucun contrôle a priori sur le Contenu Utilisateur, et qu'il n'est pas tenu à une obligation générale de surveillance de ces contenus. De même, LUNC SAS n'exerce aucun contrôle des sites et des sources externes vers lesquels redirigent des liens hypertextes accessibles via le Service.

Tout Utilisateur a la possibilité de notifier à LUNC SAS tout Contenu Utilisateur illicite ou portant atteinte aux droits de l'Utilisateur afin d'en demander le retrait. L'Utilisateur sera, dans ce cas, seul responsable de la plainte qu'il aura déposée auprès de LUNC SAS. L'Utilisateur admet et convient que toute plainte déposée par lui pourra être utilisée dans le cadre d'une éventuelle procédure judiciaire. L'Utilisateur admet et convient également que toute information inexacte, fautive ou trompeuse pourra engager sa responsabilité civile et pénale.

L'Utilisateur garantit LUNC SAS de toute revendication intentée par des tiers ou d'autres Utilisateurs au motif que son Contenu Utilisateur constituerait une violation des droits de propriété intellectuelle ou industrielle revendiqués par des tiers ou d'autres Utilisateurs, LUNC SAS ne pouvant être recherchée ou inquiétée à ce sujet.

En vertu du droit applicable, LUNC SAS se réserve le droit, bien qu'il n'ait aucune obligation de contrôler le Contenu Utilisateur, d'accéder audit Contenu Utilisateur à tout moment et sans notification préalable, afin de vérifier le respect des Conditions Générales d'Utilisation, de vérifier toute violation ou violation présumée des droits de tiers, de vérifier la responsabilité d'Utilisateurs suite aux plaintes d'individus et/ou aux demandes des autorités, et de prendre les mesures nécessaires, y compris le retrait du Contenu Utilisateur, la suspension temporaire ou la résiliation du Service.

10. Qualité du service

LUNC SAS applique les mesures de sécurité nécessaires à la prévention des incidents et met en œuvre les moyens lui permettant de réagir à un incident pour limiter l'indisponibilité des Services et l'impact sur les données des Utilisateurs.

LUNC SAS s'engage, à l'égard de l'Utilisateur, à atteindre en zone couverte, les niveaux de service suivants :

- une disponibilité du Service dans un délai maximum de 6 heures ouvrées (9h-18h) à compter de l'inscription et de l'affectation du Numéro,
- une disponibilité mensuelle des Services au moins égale à 90 %,
- La disponibilité du Service s'entend de la possibilité matérielle d'émettre ou de recevoir une communication,
- un rétablissement des Services dans un délai maximum de 48 heures à compter de la notification de l'interruption des Services par l'Utilisateur à l'adresse support@lunc.fr
- l'interruption du Service s'entend de l'impossibilité matérielle d'émettre ou de recevoir une communication.

Dans l'hypothèse où LUNC SAS n'atteindrait pas l'un des niveaux de service susmentionnés, l'Utilisateur disposera d'un mois pour adresser une demande de compensation précisant l'incident concerné et sa durée à l'adresse suivante : support@lunc.fr . LUNC SAS s'engage à traiter les demandes de compensation dans les cinq jours ouvrés suivant leur réception en ce qui concerne la conformité de la demande de l'Utilisateur aux conditions détaillées au présent article et dans le mois qui suit leur réception pour leur complet examen. Si la demande est justifiée, LUNC SAS attribuera à l'Utilisateur affecté une compensation équivalente à la durée de location.

Ces demandes de compensation ne sont toutefois pas recevables dans les cas suivants :

- en cas de faute de l'Utilisateur ou de mauvaise utilisation par l'Utilisateur et/ou ses correspondants du Service,
- en cas de mauvais paramétrage,
- en cas d'utilisation non conforme du Service,
- en cas d'opération de maintenance de LUNC SAS ou de l'opérateur partenaire de LUNC SAS,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à LUNC SAS,
- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de l'opérateur de téléphonie mobile auprès duquel l'Utilisateur a souscrit à son abonnement téléphonique,
- en cas de force majeure.

11. Liens hypertextes

Le service MonNumeroPro.com propose des liens hypertextes vers des sites web édités et/ou gérés par des tiers.

Dans la mesure où aucun contrôle n'est exercé sur ces ressources externes, l'Utilisateur reconnaît que LUNC n'assume aucune responsabilité relative à la mise à disposition de ces ressources, et ne peut être tenue responsable quant à leur contenu.

12. Force Majeure

La responsabilité de LUNC SAS ne pourra être engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté. Il y a force majeure lorsqu'un événement échappant au contrôle de LUNC SAS, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de l'acceptation des CGU et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Le cas de force majeure suspend les obligations de la partie concernée pendant le temps où jouera la force majeure si cet événement est temporaire. Néanmoins, les Parties s'efforceront d'en minimiser dans toute la mesure du possible les conséquences.

13. Mise à jour des Conditions Générales d'Utilisation

LUNC SAS se réserve le droit de modifier les termes, conditions et mentions du présent contrat à tout moment.

Il est ainsi conseillé à l'Utilisateur de consulter régulièrement la dernière version des Conditions d'Utilisation Générales disponible sur le site www.MonNumeroPro.com.

14. Mise à jour et maintenance du Service

Le service MonNumeroPro.com pourra à tout moment être mis à jour.

L'Utilisateur reconnaît qu'il devra en permanence utiliser une version à jour du service web ou des applications mobiles.

LUNC SAS se donne la possibilité de modifier à tout moment et de réaliser des opérations de maintenance ou de mise à jour du service. LUNC SAS pourra suspendre temporairement ou limiter l'utilisation du service. Sauf en cas d'urgence, les interruptions temporaires seront, dans la mesure du possible, notifiées sur le Site Web avant qu'elles n'interviennent. LUNC SAS ne sera en aucun cas

redevable de dommages-intérêts envers l'Utilisateur en cas de suspension ou de limitation de l'utilisation du service en raison d'opérations de maintenance.

15. Conditions financières

Conditions de paiement

La location d'un numéro est soumise au paiement du prix indiqué lors de l'inscription, variable selon la durée et l'option choisie.

Grille tarifaire des abonnements mensuels :

- 3h d'émission d'appels : 9,99€
- 6h d'émission d'appels : 19,99€
- 12h d'émission d'appels : 39€

L'achat du numéro est sans engagement et reconduit tacitement.

Conditions de remboursement

Lorsque le paiement de la location est effectué, l'Utilisateur dispose de 14 jours après la date d'achat pour contester les sommes qui lui ont été facturées en apportant les justificatifs adéquats. Passer ce délai, l'Utilisateur ne pourra plus solliciter aucun remboursement.

LUNC SAS se réserve le droit de refuser la demande de remboursement faite par l'Utilisateur s'il considère que la demande est infondée, ou si l'Utilisateur n'a pas respecté les règles régies par les Conditions Générales d'Utilisation, les Conditions Générales de Vente et/ou la Politique de Confidentialité, ou si le compte de l'Utilisateur a été utilisé de façon frauduleuse par une tierce-personne. Dans ce dernier cas, l'Utilisateur devra prendre contact avec sa banque pour connaître les modalités.

Durée d'abonnement

Le présent contrat est conclu à compter de l'Utilisation du Service par l'Utilisateur. Il prend fin lorsque la durée de location du numéro temporaire sera terminée.

L'Utilisateur peut arrêter son abonnement à tout moment manuellement en se connectant à son espace personnel.

Résiliation

L'Utilisateur peut résilier son (ses) Numéro(s) à tout moment directement sur son espace personnel.

16. Suspension du compte et de l'accès au numéro

LUNC SAS pourra suspendre l'accès au service sur simple information écrite et envoyée à l'Utilisateur dans les cas suivants :

- si l'Utilisateur ne respecte pas les Conditions Générales d'Utilisation,
- si les informations renseignées par l'Utilisateur lors de son inscription sont inexactes ou si le numéro de téléphone rattaché à son compte personnel n'est plus valide,
- si une utilisation illégale ou frauduleuse ou anormale est soupçonnée par l'Utilisateur ou par un tiers

LUNC SAS est également susceptible d'interrompre l'utilisation du service dans certaines conditions incluant, de façon non-exhaustive, l'impossibilité d'assurer l'accès au service, des problèmes d'origine externe qui rendent la mise en place du Service difficile ou imprudente, la nécessité de modifier le service.

17. Garantie et responsabilités

Selon les dispositions légales applicables, le service (web et mobile) est fourni tel qu'il est, et sera utilisée par l'Utilisateur à ses propres risques et sans aucune garantie. En ce sens, l'Utilisateur est seul responsable de la confidentialité de ses données, identifiant et mot de passe et autres dans le cadre de son utilisation.

LUNC SAS n'a aucune responsabilité envers tout Utilisateur concernant les contenus partagés ou diffusés grâce au service. Ce dernier est le seul responsable de l'utilisation du service.

LUNC SAS fait ses meilleurs efforts pour assurer la confidentialité des informations et des contenus partagés par l'Utilisateur.

LUNC SAS ne garantit pas que le service soit toujours disponible, accessible, ininterrompu, fiable, et exempt d'erreurs. En outre, aucune garantie n'est offerte concernant les connexions ou transmissions internet, ou à la qualité des appels passés via le service.

En outre, LUNC SAS ne peut être tenu responsable envers l'Utilisateur, qu'il l'ait ou non informé de la possibilité de dommages ou pertes liés à une activité professionnelle .

Sous réserve de ce qui précède et conformément à la loi applicable, LUNC SAS ne saurait être tenu responsable envers l'Utilisateur, que LUNC SAS ait ou non été informé de la possibilité de tels dommages ou pertes pour :

- des dommages indirects et notamment tout dommage, perte, ou corruption de données;
- des dommages résultant des faits de tiers ou des cas de force majeure;
- toute réclamation, tout dommage ou perte résultant de, ou lié à :
- l'incapacité de l'Utilisateur à utiliser tout ou partie du Service ou de ses fonctionnalités ;
- l'incapacité de l'Utilisateur à prendre les dispositions nécessaires pour rentrer en contact avec les services d'urgence ;
- l'incapacité de l'Utilisateur à fournir des informations précises sur l'emplacement physique à un service d'urgence ;

- la conduite des agents de service d'urgence tiers et des centres d'appels avec lesquels l'Utilisateur est mis en relation.

Les Services ne se substituant en aucun cas au service primaire de téléphonie mobile fourni par l'opérateur auprès duquel l'Utilisateur a souscrit à son forfait, l'Utilisateur reconnaît et accepte que les Numéros ne permettent pas d'émettre des appels vers toutes les classes de numéros. En conséquence, les appels ne pouvant être émis depuis le Service sur le site internet et les applications (c'est-à-dire les appels vers les numéros spéciaux, les numéros internationaux et les numéros d'urgence) devront être émis directement depuis le téléphone de l'Utilisateur. LUNC SAS se réserve le droit de permettre aux Utilisateurs d'émettre des appels vers des classes de numéros additionnelles postérieurement au lancement des Services.

De plus, LUNC SAS ne saurait être tenu responsable envers l'Utilisateur professionnel, que LUNC SAS ait ou non été informé de la possibilité de tels dommages ou pertes, pour :

- tout dommage indirect, et notamment, toute perte de revenus, de contrats, de bénéfices réels ou prévus, de chance, d'image de marque ou de réputation, de clientèle ou de chiffre d'affaires ;
- tout dommage ou toute corruption de données ;
- toute réclamation, tout dommage ou perte résultant de, ou lié à :
- l'incapacité de l'Utilisateur à utiliser tout ou partie du Service ou de ses fonctionnalités ;
- l'incapacité de l'Utilisateur à prendre les dispositions nécessaires pour rentrer en contact avec les services d'urgence
- l'incapacité de l'Utilisateur à fournir des informations précises sur l'emplacement physique à un service d'urgence ;
- la conduite des agents de services d'urgence tiers et des centres d'appels avec lesquels l'Utilisateur est mis en relation ;
- tout dommage au-delà d'un montant, tous chefs de préjudices confondus, correspondant au montant total payé par l'Utilisateur pour les Services au cours de la période de douze (12) mois précédant immédiatement la date de survenance du fait à l'origine de la demande en cause.

18. Service d'assistance et de réclamation

LUNC SAS met à disposition de l'Utilisateur un service d'assistance et/ou de réclamation accessible par email à l'adresse : contact@lunc.fr

LUNC SAS.com s'engage à apporter une réponse à toute demande ou réclamation sous 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celle-ci. En cas de non-respect de cet engagement, LUNC SAS s'engage à attribuer à l'Utilisateur une compensation si celui-ci en a fait la demande.

Date de création : 14/06/2018