Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme HELPLING pour l'Utilisateur

Ou « CGU Utilisateur »

Établies par :

La société **HELPLING France SAS,** dont le siège social est situé au 23 rue d'Anjou 75008 Paris, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 803 290 444,

Ci-après dénommée (« **HELPLING** ») exploitant la plateforme de mise en relation www.helpling.fr. et l'application mobile correspondante (« **Plateforme** » ou « **Site (internet)** »).

Il s'agit d'une plateforme en ligne et une application mobile destinée à une clientèle constituée de Particuliers et d'entreprises (ci-après dénommé (« **Utilisateurs** ») leur permettant de réserver une prestation de service (« **Services** ») auprès de Prestataires de services sous la forme juridique suivantes SA, SAS, SARL, EURL ou auto-entrepreneurs qui travaillent indépendamment et à leur compte (« **PARTENAIRE**» ou « **Prestataire de Service** »).

Avant de pouvoir utiliser le site internet www.helpling.fr, l'Utilisateur doit lire attentivement et accepter les Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme Helpling (« **Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme HELPLING pour l'Utilisateur ou « CGU Utilisateur** »). Il s'agit d'une condition préalable à l'usage de la plateforme. Les conditions générales d'utilisation peuvent être enregistrées sur le navigateur et/ou imprimées.

La plateforme Helpling en elle-même ne fournit pas de prestations de service mais agit en tant qu'intermédiaire et médiateur dans la mise en relation entre les utilisateurs et les prestataires de service dans l'établissement de contrats.

L'utilisateur est lié à deux relations contractuelles. D'une part, l'utilisateur a un contrat directement établi avec Helpling quant à son utilisation de la plateforme, régi par ces « Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme Helpling pour l'Utilisateur » ou « CGU Utilisateur ». D'autre part, l'utilisateur se lie d'un contrat de service avec le prestataire dans le cadre de la prestation de service régi par les (« **Conditions Générales d'Utilisation des Prestations de services réservées par le biais du site www.helpling.fr** » ou « **CGU Prestation de service** »).

Dès lors qu'une Demande de réservation est saisie par l'Utilisateur, HELPLING la transmet aux différents Prestataires de service inscrits sur la Plateforme. Les Partenaires sont libres d'accepter ou de refuser les Offres qu'ils reçoivent sans justification.

En cas d'acceptation de l'Offre par un Prestataire, HELPLING en informe l'Utilisateur par l'envoi d'un courrier électronique de confirmation (confirmation de commande de prestation). Est alors formé un contrat de service entre le Prestataire et l'Utilisateur, qui est régi par des « CGU Prestation de service » qui ont préalablement été acceptées par les Utilisateurs et les Prestataires inscrits sur la Plateforme www.helpling.fr et qui sont annexées aux présentes (Annexe 1.1).

L'acceptation des « CGU Utilisateur » vaut ainsi acceptation des « CGU Prestation de service ».

1. Périmètre d'application, souscription et usage de la plateforme www.helpling.fr

a) Ces conditions générales d'utilisation s'appliquent dans le cadre du contrat d'utilisation de la plateforme Helpling élaboré entre l'utilisateur et :

HELPLING France SAS

23 rue d'Anjou,

75008 Paris

Enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 803 290 444,

Représentée par ses deux Directeurs Généraux Benedikt Franke et Mehdi Louali

En tant qu'opérateur pour la plateforme www.helpling.fr

Principale activité de cette société : offrir une plateforme de mise en relation pour les utilisateurs cherchant à contracter des prestataires de service.

E-Mail: contact@helpling.fr

Le service client est disponible du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures au numéro de téléphone suivant : + 33 9 75 18 21 12 (prix d'un appel local).

b) Pour accepter les Conditions Générales d'Utilisation (et donc, pour conclure le contrat d'Utilisation de la Plateforme « CGU Utilisateur » et les « CGU Prestation de service »), l'Utilisateur saisit les informations à fournir auprès d'Helpling dans le formulaire d'inscription en ligne et envoie ces informations (« **Profil de l'Utilisateur** » ou « **Données du profil** ») en cliquant sur le bouton adéquat, une fois que l'Utilisateur a lu et accepté les Conditions Générales d'Utilisation, les « CGU Prestation de service » et la Politique de Confidentialité. Helpling envoie à l'utilisateur un courrier électronique de confirmation d'inscription ainsi que les présentes Conditions Générales d'utilisation. Sur réception de cet e-mail par l'utilisateur d'Helpling, le contrat d'utilisation de la plateforme prend effet.

c)

Conditions d'annulation

Droit de rétractation

Vous avez un droit de rétractation vous autorisant à révoquer dans les 14 jours la souscription au présent contrat sans motif nécessaire (par lettre, fax ou courrier électronique). Ce délai prend forme dès la réception de cette instruction sous la forme d'un écrit exprimant de façon non équivoque sa volonté de se rétracter mais aucunement avant la conclusion du contrat ou l'accomplissement de nos obligations de pourvoir les informations associées conformément aux Articles L.121-21 et suivants du Code de la

consommation. Le respect du délai est vérifié selon la date d'expédition de la demande (le cachet de la poste faisant foi). Celle-ci doit être envoyée à :

Helpling France SAS, 23 rue d'Anjou, 75008 Paris

Conséquences de la révocation

Dans le cas d'une annulation effective, les bénéfices mutuellement perçus doivent être rendus et tout avantage (par exemple, les intérêts) doit être renvoyé. Si vous ne pouvez que partiellement, ne pouvez pas ou ne pouvez que rendre dans un état altéré tout type de bénéfice ou avantage reçu (par exemple, les bénéfices de l'utilisation), vous devrez alors verser une indemnisation en conséquence sous un délai de 14 jours à compter de l'envoi du courrier emportant rétractation. Tout paiement effectué par le Consommateur doit être remboursé par le Professionnel dans un délai de 14 jours à compter de la réception du courrier emportant rétractation. Les délais prennent effet pour vous à la date d'envoi de votre demande de révocation, et à la date de réception de cette demande pour nous.

En cas d'exercice régulier de son droit de rétractation, le consommateur restitue les bénéfices ou avantages perçus au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 121-21-2 du Code de la Consommation, à moins que le professionnel ne propose de les récupérer lui-même ces biens.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Le professionnel effectue les remboursements en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Si le consommateur a souhaité que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 121-21, le professionnel recueille sa demande expresse sur papier ou sur support durable.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de service dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa du présent article ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° du I de l'article L. 121-17. »

Cas particulier

Votre droit de révocation expire prématurément dans le cas où le contrat est pleinement rempli par les deux parties en accord avec une demande explicite établie avant que vous n'ayez exercée votre droit de révocation.

Fin de la Politique d'annulation

d) Les données du profil à fournir obligatoirement doivent être véridiques, exhaustives et tenues à jour. L'Utilisateur peut assurer cela en éditant son profil sur la plateforme. Lors de la création de son profil, l'Utilisateur indique un mot de passe permettant de sécuriser l'accès de son profil lui conférant ainsi son caractère confidentiel consultable uniquement par l'Utilisateur lui-même et Helpling, à l'exclusion de tout tiers.

e) Le profil crée par un Utilisateur n'est aucunement transférable. Chaque Utilisateur doit s'inscrire avec un seul et unique profil. Il n'est pas possible de réclamer la création d'un profil. Helpling se réserve le droit, sans avoir à fournir de motif, de supprimer des profils d'utilisateurs et de bloquer l'accès au site et aux profils. Un Utilisateur dont le profil a été désactivé n'est pas autorisé à créer un nouveau profil.

f) Le site www.helpling.fr se tient à la disposition de l'Utilisateur et les utilisations à des fins commerciales (transferts d'appels,…) ne sont pas autorisées. Les Utilisateurs bénéficient sans frais des avantages de la plateforme HELPLING décrits en détail dans la section 2.

g) Helpling a le droit à tout moment et sans préavis de modifier les fonctionnalités de la plateforme www.helpling.fr que ce soit un ajout ou une suppression de fonctionnalités ou la limitation conditionnelle de l'utilisation de certaines fonctions.

h) Il est interdit de faire de la publicité sur www.helpling.fr que ce soit pour ses propres services ou ceux de tiers opérant sur Internet, ou tout autre service ne disposant pas de l'autorisation d'Helpling pour ce faire.

i) Helpling assure, dans la mesure des contraintes techniques et de son obligation de maintenance, une disponibilité de la plateforme 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

2. Eléments sujets aux Conditions Générales d'Utilisation

a) Helpling offre aux utilisateurs la possibilité d'utiliser la plateforme et de s'y inscrire en créant leur profil sur www.helpling.fr afin de leur donner accès à un outil de recherche et de réservation de prestations de service occasionnelles ou régulières auprès de prestataires entreprises indépendantes de manière flexible et dans de courts délais.

b) Helpling fournit sans frais à l'Utilisateur l'accès à un service de mise en relation auprès de prestataires de services susceptibles de répondre à leur demande de réservation de prestation de service. La société Helpling n'est en aucun cas obligée de faire aboutir toutes les demandes de réservation émises sur sa Plateforme à l'établissement d'un contrat de service entre l'Utilisateur et le Prestataire de service. Helpling doit envoyer les

demandes de réservation des Utilisateurs aux Prestataires de services qui se sont inscrits sur la plateforme et qui en ont signé l'accord de coopération. Le Prestataire de service adapté sélectionné par Helpling selon ses préférences géographiques et horaires est systématiquement interrogé quant à sa volonté d'effectuer ou non la prestation demandée par l'Utilisateur dans sa demande de réservation. L'acceptation ou le refus d'une offre de prestation envoyée par Helpling au nom de l'Utilisateur est entièrement libre et relève uniquement de la décision du prestataire de service. La mise en œuvre et la réalisation de la prestation relève de l'unique responsabilité du prestataire, ce qui l'a accepté et reconnu. Dans le cas où le prestataire n'accepte pas la prestation, HELPLING recherche un autre prestataire adapté.

c) HELPLING n'emploie pas lui-même d'aides ménagères. Son activité est de mettre en relation les clients avec des prestataires indépendants (auto-entrepreneurs ou des salariés d'entreprises indépendantes). L'Utilisateur s'engage à ne pas considérer le contrat de services établi entre le prestataire contracté par l'intermédiaire de la plateforme HELPLING et lui-même comme un contrat de travail étant donné que ni l'Utilisateur ni HELPLING n'est l'employeur du prestataire. En particulier, le client ne peut imposer au prestataire des directives quant au lieu, à l'heure et la durée et au contenu même de la prestation. Ces critères sont conclus lors de l'établissement du contrat de service via la plateforme HELPLING. Si HELPLING est alerté de tout traitement indésirable de ce contrat de service – c'est-à-dire un traitement qui s'apparenterait à une relation d'employeur-salarié – Helpling mettra fin, pour raison exceptionnelle à la convention d'utilisation de la plateforme conclue.

d) Le Prestataire de service confirme qu'il exerce son activité dans un cadre légal approprié et qu'il est dûment enregistré. Le Prestataire de service agissant en tant qu'entreprise indépendante déclare sans exception ni réserve être à jour de ses obligations déclaratives et des règlements correspondants tant au niveau administratif, social et fiscal. Le prestataire de service déclare également que tous ses salariés sont en situation régulière au regard de la réglementation sur le travail des étrangers. Il s'engage en outre à respecter la réglementation sur le travail dissimulé.

e) Préalablement au service de mise en relation effectué par Helpling, Helpling vérifie individuellement - lors de l'inscription du prestataire de service sur la plateforme - le professionnalisme et éventuelles certifications de chaque prestataire à travers une procédure dédiée. L'exécution concrète chez l'utilisateur du contrat de service n'est aucunement contrôlée par Helpling. L'utilisateur est invité à vérifier lui-même si la prestation a été effectuée comme convenu dans le contrat de service. Le PARTENAIRE est seul responsable des informations transmises à Helpling. Dans l'hypothèse où les informations transmises seraient erronées ou incomplètes, le PARTENAIRE en supportera toutes les conséquences.

f) L'Utilisateur a la possibilité de notifier son prestataire de service favori. Helpling prendra en compte ce choix dans l'établissement de la mise en relation et fera au mieux pour que le contrat entre l'utilisateur et son prestataire favori ait lieu. Cependant cette mise en relation ne peut être garantie, elle dépend en premier lieu de la décision du prestataire qui a été désigné comme « favori ». Dans l'hypothèse où le partenaire refuse ou annule la mise en relation avec un client, Helpling cherchera un autre partenaire pour le client.

g) Si une demande de prestation ne peut être satisfaite auprès du Prestataire « favori » ou aux dates et heures souhaitées par l'Utilisateur, Helpling cherchera parmi les autres prestataires inscrits une personne disponible souhaitant effectuer la prestation,

potentiellement à une autre date à la convenance de l'utilisateur. Helpling ne peut pour autant garantir l'allocation d'un prestataire suite à une demande de réservation.

h) Dans le cas où un contrat de service entre l'Utilisateur et le prestataire de service est conclu, Helpling s'engage à fournir les services de facilitation de paiement par l'intermédiaire d'une plate-forme de paiement multicanal selon les modalités précisées dans les Conditions Générales du Contrat de service (« CGU Prestation de service ») en Annexe 1.1.

i) L'Utilisateur se faisant connaitre par le service de mise en relation d'Helpling doit toujours procéder à ses réservations sur la plateforme www.helpling.fr et ne doit pas utiliser la plateforme pour promouvoir d'autres activités que les prestations de service destinées à sa(ses) propre(s) résidences ou à ses locaux commerciaux.

3. Appréciation

a) L'Utilisateur peut publier son appréciation quant à la prestation qu'il a reçue sur la plateforme.

b) Le service partenaire d'HELPLING peut demander leur avis directement aux Utilisateurs.

c) Les avis publiés doivent être fondés sur des faits vérifiables. Ils sont écrits à des fins spécifiques d'appréciation de la prestation de service fournie par le prestataire inscrit sur la plateforme qui a effectivement effectué la prestation en respectant les principes d'équité et ne doivent inclure en aucun cas du contenu offensant, des propos ayant des fins criminelles ou du contenu qui serait illégal pour toute autre raison (par exemple : contenu pouvant révéler des informations relevant de la propriété intellectuelle de tiers responsables). Les avis ne respectant pas ce règlement et ces prescriptions ne seront pas publiés. Les avis publiés sont toujours émis par les utilisateurs et ne sont en aucun cas des commentaires émanant d'Helpling. Helpling vérifie régulièrement les avis publiés. Dans le cas où le prestataire conteste un avis publie à son sujet, Helpling peut intervenir et y trouver, si nécessaire et applicable, une solution.

d) Les utilisateurs publient librement leurs avis et fournissent à Helpling le libre usage de ceux-ci de fait et ce, sans limite dans le temps ou géographique. Helpling est donc libre de disposer de ces avis, notamment dans ses processus d'évaluation de services ou dans l'élaboration de statistiques d'utilisation. Ces évaluations et statistiques peuvent être - par la suite - diffusées à des tiers et/ou publiés.

e) Cette clause inclut notamment la possibilité d'évaluer et d'utiliser une série d'avis afin de procéder à une analyse des publications pour déceler toute forme d'auto-évaluation ou toute autre tentative de distorsion du processus d'évaluation.

4. Responsabilité d'Helpling

a) Helpling ne peut jamais, et pour aucun cas ou pour quelque cause que ce soit, être tenu responsable dans ce qui relève de la réalisation du contrat de service (« CGU Prestation de service ») par le prestataire de service. Cela vaut notamment, mais pas uniquement, en cas de violation de l'Accord de Coopération, des Conditions Générales d'Utilisation (« CGU Utilisateur ») de la Plateforme ou des Conditions Générales du Contrat de service (« CGU Prestation de service ») au moment de leur établissement, de leur exécution, de leur conclusion ou de l'annulation dans un bref délai.

b) Le PARTENAIRE a l'entière responsabilité de se rendre en mesure de déclarer les revenus de son activité de service à la personne sur le portail prévu à cet effet. Ceci est nécessaire à l'exercice de son activité de « services à la personne ». Le prestataire doit également assumer les contraintes liées à l'exigence d'exclusivité inhérente à l'activité. Le PARTENAIRE doit être en mesure de présenter à HELPLING tous les justificatifs nécessaires. À défaut, c'est le PARTENAIRE qui doit assumer la responsabilité de la perte des avantages fiscaux pour l'utilisateur.

c) L'UTILISATEUR a l'entière responsabilité quant au respect du plafond global des niches fiscales adoptées chaque année dans la loi de Finance. Par conséquent, Helpling ne peut être tenu responsable dans le cas où l'UTILISATEUR ne puisse plus, pour quelconque raison, bénéficier des avantages fiscaux auxquels les prestations de service proposées sur la plateforme donnent accès (notamment dans le cas où les dépenses en Services à la Personne de l'UTILISATEUR excèdent le plafond global des niches fiscales).

d) Helpling pourra être tenu responsable dans le cas de violation de ses obligations contractuelles, telles qu'elles découlent du présent contrat, ou non-contractuelles, conformément aux dispositions légales. Helpling est tenu responsable en cas de dommage – quelle qu'en soit la raison juridique –, en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave de sa part. En cas de négligence simple, Helpling est tenu responsable quant aux (1.) dommages relatifs à une atteinte vitale, toute blessure ou atteinte à la santé et (2.) aux dommages résultant d'une violation d'une obligation contractuelle fondamentale (obligation dont la réalisation est indispensable au bon déroulement du contrat dans le respect des conditions générales d'utilisation pour toutes les parties prenantes et dont le respect permet à l'utilisateur d'accorder sa confiance à l'égard du service proposé (obligation contractuelle principale).

e) En tout état de cause, Helpling est responsable de toutes les informations publiées sur la Plateforme.

f) Il se peut que les zones latérales de la page web d'Helpling contiennent des liens redirigeant vers des sites web gérés par des tiers dont Helpling peut ignorer une partie du contenu dans certains cas. Les liens vers des sites tiers sont présents uniquement pour compléter l'expérience de navigation. Helpling n'est aucunement responsable du contenu publié sur tout site externe.

5. Responsabilité de l'Utilisateur

L'Utilisateur est responsable vis-à-vis d'HELPLING pour tout dommage qui impliquerait HELPLING en cas de violation des Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme ou de toute autre manquement lors de la constitution, l'établissement, l'exécution et la conclusion du contrat de service. La responsabilité d'HELPLING ne saurait être recherchée pour tout dommage consécutif à une réclamation de l'utilisateur ou de tout autre tiers en cas de manquement aux dispositions des Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme ou de toute autre manquement de la part de l'Utilisateur lors de la constitution, l'établissement, l'exécution et la conclusion du contrat service qu'il aurait provoqué.

6. Politique de confidentialité

a) Helpling collecte, traite et utilise les données de l'utilisateur conformément aux lois relatives à la protection des données (se référer à la « **Politique de Confidentialité »**).
A ce titre, Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et de retrait de toutes données personnelles qu'il a porté à la connaissance de Helpling.
Ce droit s'exerce auprès de Helpling à cette adresse mail : contact@helpling.fr Dans le respect de cette loi, la collecte et le stockage des données personnelles réalisées par Helpling ont fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.
L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification et de rectification en ligne et peut à tout moment demander la suppression en ligne des informations le concernant.

b) Helpling laisse à l'utilisateur la possibilité de consulter et modifier ses données de profil, y compris les informations relatives à ses réservations de prestations de services, et ce durant toute la période de validité de son **Contrat d'Utilisation de la Plateforme Helpling.** Ce contenu est transmis à Helpling afin de vérifier que les informations et l'utilisation du profil de l'utilisateur sont approprié(e)s. L'utilisateur a la possibilité de changer le contenu de ces informations. Pour cela, l'utilisateur doit se connecter sur la plateforme avec son adresse e-mail et son mot de passe.

c) Le client et le Partenaire accepte que leur numéro de téléphone soit transmis via Helpling au client ou au partenaire.

7. Modification, durée de validité et résiliation du Contrat d'Utilisation de la Plateforme Helpling

a) Helpling est autorisé à modifier le Contrat d'Utilisation de la Plateforme Helpling (« CGU Utilisateur ») conformément aux dispositions légales. Ces modifications sont approuvées par l'Utilisateur et prennent effet pour les contrats en cours de validité dès lors qu'Helpling notifie ce changement à l'Utilisateur et que ce dernier ne revient pas sur ce changement dans les quatre semaines suivant la réception de la notification par email. Les changements s'appliquent à partir du moment où ils sont approuvés et ne sont pas rétroactifs.

b) Lorsque l'Utilisateur commande une prestation de ménage régulière, une fois par semaine, ou toutes les deux semaines, il s'engage dans le présent Contrat (« **Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme HELPLING pour l'Utilisateur** ») pour une durée de trois (3) mois.

L'Utilisateur s'engage ainsi à réaliser pendant cette période de trois (3) mois un minimum de :

- Dix (10) prestations pour une commande d'une prestation par semaine
- Cinq (5) prestations pour une commande d'une prestation toutes les deux semaines.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur souhaiterait résilier le présent Contrat (« **Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme HELPLING pour l'Utilisateur** ») pendant la période d'engagement de trois (3) mois, l'Utilisateur aura la possibilité de le faire en s'acquittant d'une indemnité maximum de cinquante (50) euros TTC à tout moment par courrier recommandé, courriel dans les conditions précisées ci- dessous :

c) Au delà de la période d'engagement de trois (3) mois, la validité du Contrat d'Utilisation de la Plateforme Helpling n'est pas limitée dans le temps. l'Utilisateur est libre de résilier le présent Contrat (« **Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme HELPLING pour l'Utilisateur** ») à tout moment par courrier recommandé, courriel avec un préavis de huit (8) jours pour les prestations une fois par semaine et de quinze (15) jours pour les prestations toutes les deux semaines. Dans l'hypothèse où l'Utilisateur souhaiterait résilier le présent Contrat (« **Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme HELPLING pour l'Utilisateur** ») sans respecter ce préavis, il en aura la possibilité en s'acquittant d'une indemnité maximum de vingt (20) euros TTC. Toutes annulations de prestations prévues pendant cette période de préavis du fait de l'Utilisateur entrainera le paiement de l'indemnité de vingt (20) euros TTC.

8. Lois applicables, lieu de juridiction, langue du contrat

a) Le Contrat d'Utilisation de la Plateforme Helpling est régi par la loi française. Ce contrat est applicable pendant tout la durée de la collaboration et jusqu'à 6 mois après la fin de la collaboration. Le PARTENAIRE accepte que pendant toute la période de coopération et jusqu'à 6 mois après la fin de la coopération, HELPLING peut prendre contact avec le PARTENAIRE, par téléphone ou par courrier électronique pour recueillir son expérience sur la plateforme et l'informer de l'évolution de HELPLING et des offres, opportunités et informations concernant la collaboration avec HELPLING.

b) Le client accepte que pendant toute la période de coopération and jusqu'à 6 mois après la fin de la coopération, HELPLING peut prendre contact avec le PARTENAIRE, par téléphone ou par courrier électronique pour recueillir son expérience sur la plateforme et l'informer de l'évolution de HELPLING et des offres, opportunités et informations concernant la collaboration avec HELPLING.

c) le contrat est en français et toute négociation s'établit dans cette langue.

d) En cas de litige concernant les présentes conditions ou les conditions du Contrat d'Utilisation (« CGU Utilisateur ») de la Plateforme Helpling, les recours ont lieux devant les tribunaux français.

Dernière mise à jour: **Avril 2017**

Annexe 1.1
Conditions Générales d'Utilisation pour les prestations de service réservées par le biais de www.helpling.fr

Ou « CGU Prestation de service »

La société HELPLING France SAS, dont le siège social est situé au 23 rue d'Anjou 75008 Paris, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 803 290 444 (« **Helpling** ») exploitant la plateforme de mise en relation www.helpling.fr et l'application mobile correspondante. (« **Plateforme** » ou « **Site (internet)** »). Les Utilisateurs sont des personnes physiques ou morales « Utilisateurs » ayant recours à cette Plateforme afin de réserver en ligne des prestations de services (« Services ») auprès de prestataires indépendants (auto-entrepreneurs ou entreprise indépendante) qui travaillent indépendamment et à leur compte (« Prestataires » ou « Prestataires de Service »).

L'Utilisateur est lié à deux relations contractuelles. D'une part, l'Utilisateur a un contrat directement établi avec Helpling quant à son utilisation de la plateforme (« **Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme Helpling pour l'utilisateur**» ou « CGU Utilisateur »). D'autre part, l'Utilisateur se lie d'un contrat de service avec le prestataire de service dans le cadre de la prestation de Service («**CGU Prestation de service**»). Pour ce contrat de service, d'autres conditions générales d'utilisation s'appliquent.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation s'appliquent au présent contrat de service (« **CGU Prestation de service** »).

L'Utilisateur a accepté le présent contrat de service (« CGU Prestation de service ») lors de l'acceptation des « CGU Utilisateur ». Le prestataire de service a accepté les « CGU Prestation de service » lors de la signature de l'Accord de Coopération avec la Plateforme Helpling.

Le présent contrat de service (« CGU Prestation de service ») entre l'Utilisateur et le Prestataire de service est conclu dès lors que la Demande de réservation saisie par un Utilisateur sur la Plateforme Helpling est acceptée par un Prestataire de service.

1. Contenu et établissement du présent contrat de service

a) Le contrat de service établi entre les utilisateurs et les prestataires consiste à l'établissement d'un lien contractuel avec une entreprise proposant des services. L'utilisateur bénéficie de prestations de service effectuées par une entreprise indépendante autorisée à proposer des prestations de services, conformément au contenu tacite stipulé dans la demande de réservation formulée par l'utilisateur sur la plateforme. Le prestataire de services effectue sa prestation et reçoit en contrepartie un paiement dont les modalités de transfert sont précisées dans la demande de réservation. Le prestataire de services est ensuite facturé par Helpling de frais de service pour la mise en relation avec l'utilisateur.

b) Le contrat de service est établi comme suit :

(1.) L'utilisateur sélectionne sur www.helpling.fr, sur L'application mobile ou par téléphone, des prestations de service dont le prix est affiché et peut ensuite cliquer sur le bouton « Payer la réservation », cette transaction « légale » implique l'accord pour la conclusion d'un contrat de service (« CGU Prestation de service ») approprié correspondant aux critères de la réservation émise (« **Offre** » ou « **Demande de réservation** »). L'utilisateur ne clique sur le bouton « Payer la réservation » qu'une fois qu'il a lu et accepté les présentes « CGU Prestation de service » et les «CGU Utilisateur ».

(2.) Une fois l'envoi de la demande de réservation soumise à la plateforme, l'utilisateur reçoit une confirmation de réception de celle-ci de la part d'Helpling, qui ne correspond pas à une acceptation de sa demande.

(3.) L'offre de l'utilisateur est transmise telle qu'elle est définie par le présent contrat aux prestataires de services par Helpling. Si l'utilisateur a nommé un prestataire favori, ce dernier recevra l'offre en priorité

(4.) Helpling présente au prestataire les offres de réservation des utilisateurs. L'utilisateur est notifié par courrier électronique lorsque son offre se voit acceptée par un prestataire de service (« **Confirmation de réservation** »). Une fois ce courrier électronique reçu ou une autre forme de confirmation de réservation par l'utilisateur, celui-ci établit tacitement un contrat de service avec le prestataire «CGU Utilisateur ».

(5.) La confirmation de réservation contient les informations sur lesquelles l'accord a été fondé, la liste des services choisis, les dates et heures souhaitées, identité et les coordonnées du prestataire. Dès lors qu'il a la qualité de consommateur, l'utilisateur dispose d'un droit légal de rétractation.

Conditions d'annulation

Droit de rétractation

Vous avez un droit de rétractation vous autorisant à révoquer sans motif nécessaire dans les 14 jours de la souscription au présent contrat ou jusqu'à 72 heures avant la date de la prestation sollicitée si celle-ci intervient moins de 14 jours avant la confirmation de la réservation expressément donnée par l'Utilisateur (par lettre, fax ou courrier électronique). Ce délai prend forme dès la réception de cette instruction sous la forme d'un écrit exprimant de façon non équivoque sa volonté de se rétracter mais aucunement avant la conclusion du contrat ou l'accomplissement de nos obligations de pourvoir les informations associées conformément à aux articles L. 121-21 et suivants du Code de la Consommation. Le délai de révocation est suffisant pour pouvoir faire parvenir cette demande. Celle-ci doit être envoyée à :
La société HELPLING France SAS, dont le siège social est situé au 76-78 rue St-Lazare 75009 Paris, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 803 290 444

Conséquences de la révocation

Dans le cas d'une annulation effective, les bénéfices mutuellement perclus doivent être rendus et tout avantage (par exemple, les intérêts) doit être renvoyé. Si vous ne pouvez que partiellement, ne pouvez pas ou ne pouvez que rendre dans un état altéré tout type de bénéfice ou avantage reçu (par exemple, les bénéfices de l'utilisation), vous devrez alors verser une indemnisation en conséquence. Ce délai prend effet pour vous à la date d'envoi de votre demande de révocation, et à la date de réception de cette demande pour nous.

En cas d'exercice régulier de son droit de rétractation, le consommateur restitue les bénéfices ou avantages perçus au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif

et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 121-21-2 du Code de la Consommation, à moins que le professionnel ne propose de les récupérer lui-même ces biens.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Le professionnel effectue les remboursements en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Si le consommateur a souhaité que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 121-21, le professionnel recueille sa demande expresse sur papier ou sur support durable.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa du présent article ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° du I de l'article L. 121-17. »

Cas particulier

Votre droit de révocation expire prématurément dans le cas où le contrat est pleinement rempli par les deux parties en accord avec la demande explicite qui s'établit avant que vous n'ayez exercé votre droit de révocation.

Fin de la Politique d'annulation

Formulaire de demande d'annulation du contrat

Si vous souhaitez résilier ce contrat merci de remplir le formulaire suivant et de le renvoyer :

Destinataire : Helpling France SAS, 23 rue d'Anjou 75009 Paris ou contact@helpling.fr

- Je soussigné Mme/Melle/M. [votre nom] ayant contracté la prestation de service [référence] et l'achat des produits suivants [*]
- Assurée par [*]
- Assigné le [*] / reçue le [*]
- Nom de l'utilisateur
- Adresse de l'utilisateur
- Signature (si format papier)
- Date

c) Dans le cas ou Helpling ne peut satisfaire une demande de réservation émise par l'utilisateur, le contrat de service n'est pas conclu. Helpling en avertit l'utilisateur par tous moyens (par courrier électronique ou par téléphone). Helpling peut proposer une autre date avec un prestataire à l'utilisateur sans obligation d'achat.

d) L'acceptation ou le rejet par le prestataire de service d'une demande de réservation émise par un utilisateur est signalée en général dans un délai inférieur à 3 jours.

2. Dispositions du contrat de service

a) L'utilisateur fournit au prestataire toutes les informations nécessaires à l'exécution de sa prestation et de ses obligations et facilite une mise en œuvre agréable et efficiente de la prestation. L'utilisateur est tenu de mettre en place des conditions propices à la bonne exécution de la prestation de service à l'heure convenue. Cela comprend notamment des informations suffisantes pour que le prestataire puisse se rendre sans difficulté sur le lieu de la prestation.

b) Le prestataire est tenu d'exécuter sa prestation conformément aux dispositions du présent contrat de service. Les informations fournies lors de la demande de réservation - qui constituent l'établissement de ce contrat - doivent donc être spécifiées clairement notamment en ce qui concerne l'emplacement, la durée, les horaires et les préférences quant à la prestation. Ces informations permettent une acceptation par les parties d'un contrat de service en connaissance de ses modalités d'exécution. Le prestataire est ensuite responsable d'exécuter sa prestation conformément au présent contrat et d'en assumer les responsabilités.

c) Dans le cas où l'utilisateur choisit une prestation de service sans option (de produits d'entretien par exemple), il s'engage à prendre en charge et à mettre à disposition du prestataire le matériel ou les produits d'entretien nécessaires à la prestation. Par conséquent, il doit en assurer la présence effective au début de celle-ci. A défaut, il devra subir les conséquences de l'impossibilité pour le prestataire de réaliser les prestations commandées, sans pouvoir en solliciter le remboursement ou une réduction de prix.

d) L'utilisateur est tenu de déterminer la durée de la prestation à l'avance, lors de sa demande de réservation. L'utilisateur est dans l'obligation d'avertir Helpling immédiatement dans le cas où le prestataire ne respecte pas le nombre d'heures initialement prévu dans la réservation. La prestation doit durer impérativement un minimum de 2 heures.

e) Les prestations fournies par le prestataire doivent être conformes à ce qui est stipulé dans le contrat établi et le contrat sera considéré comme régulièrement et pleinement exécuté si l'utilisateur ne fait pas part des difficultés rencontrées ou des réserves à émettre immédiatement après la réalisation de la prestation de service et au plus tard 24 heures après l'achèvement de la prestation. Lorsque la prestation de service réalisée par le prestataire s'avère insatisfaisante, Helpling lui suggèrera d'y apporter une solution et d'effectuer les travaux de reprise nécessaires. Helpling transmettra la déposition de l'Utilisateur au prestataire immédiatement. Dans le cas de contestations justifiées, les utilisateurs doivent en informer Helpling dans les 24 heures après la réalisation de la prestation afin de permettre au prestataire d'y remédier dans un délai convenable. Helpling prendra contact directement avec le prestataire si l'utilisateur ne témoigne pas des dommages causés. Les services inclus dans une prestation de service standard sont indiqués en Annexe 1.2 du présent contrat de service « CGU Prestation de service » de l'Annexe 1.1.

f) Le prestataire est tenu, à l'égard de l'utilisateur, de déclarer le montant que cet utilisateur a payé pour l'exécution de sa prestation de service afin de lui ouvrir droit aux avantages fiscaux des services à la personne. Cela implique qu'il doit garantir à l'utilisateur l'exclusivité de son activité déclarée aux services à la personne. En effet, pour être éligible à la déclaration, les personnes morales ou les entrepreneurs

individuels s'engagent à se consacrer exclusivement à l'exercice d'une ou plusieurs des activités de service à la personne énumérées à l'article D. 7232-1 du code du travail.

Afin de garantir l'approbation de sa déclaration par la DGCIS, le prestataire doit fournir au préfet ou renseigner en ligne l'état de son activité (chaque trimestre) et/ou le bilan qualitatif et quantitatif de ses activités (chaque année) accompagné d'un tableau statistique. Le Prestataire devra fournir à Helpling le détail des déclarations en même temps qu'il les effectue afin d'opérer un contrôle de leur conformité par rapport aux prestations effectuées de sorte d'assurer au Particulier le bénéfice des avantages fiscaux liés.

g) Helpling veillera au mieux à ce que tout manquement soit notifié au prestataire de service. Helpling fera son possible pour prendre en considération toute réclamation ou demande de dédommagement à l'égard du prestataire de services, sans que cela créé une obligation à son égard. Helpling n'est aucunement contraint de satisfaire ces demandes dans la mesure où sa propre responsabilité qui est engagée.

h) La revendication statutaire de l'utilisateur à l'encontre du prestataire de services concernant la prestation effectuée n'est pas affectée par ces clauses.

3. Paiement

a) Une fois la prestation stipulée dans le contrat de service effectuée et non réservée, le prix préalablement accepté lors de la réservation sur la plateforme Helpling est dû et doit être réglé par le moyen de paiement qui a été choisi. Ce paiement devra intervenir au plus tard dans les 24 heures de l'achèvement de la prestation.

b) L'utilisateur doit s'acquitter du paiement convenu avec Helpling ; cette démarche est libératoire dès lors que la réception du paiement par la plateforme de paiement multi-canal (sur laquelle le client procède au paiement en utilisant la plateforme Helpling) est effective. Le paiement est transféré au prestataire de service après confirmation de l'exécution complète de sa prestation sans réserves, l'absence de réclamation ou de réserves dans un délai d'expiration de 24 heures après l'échéance convenue de l'exécution de la prestation.

c) Helpling établit des factures électroniques de prestations de service pour le compte et au nom du prestataire de service et destinées à l'utilisateur en vertu du mandat de facturation signé entre les deux parties.

4. Annulation

a) L'annulation (rétractation) des prestations de services réservés est gratuite jusque 72 heures avant l'échéance convenue dans la réservation. Dans le cas où l'utilisateur souhaite annuler sa réservation dans un délai inférieur à 72 heures avant l'échéance convenue lors de la réservation, l'utilisateur doit s'acquitter de frais d'annulation au coût d'une heure de prestation commission Helpling incluse auprès du prestataire qui ne dispose plus de marges de manœuvre suffisantes pour réaffecter la prestation. L'utilisateur reste en droit de prouver que les frais d'annulation effectifs sont inférieurs au montant fixé.

b) Si l'utilisateur n'est pas présent à son domicile 20 (vingt) minutes après l'heure prévue du début de la prestation et que ni le partenaire ni Helpling n'arrive à le contacter par téléphone, la prestation est considérée comme annulée et les dispositions du paragraphe ci-dessus s'applique.

c) Le contrat de service ne peut pas être résilié dès lors que la prestation a commencé ou pendant la prestation. Le droit légitime de révocation du contrat pour un motif grave est maintenu. Le contrat de service sera considéré comme prenant fin une fois les prestations payées.

d) Helpling peut exceptionnellement annuler une prestation déjà acceptée moins de 72h avant la date de début de prestation. Dans ce cas Helpling trouvera un autre prestataire.

5. Responsabilité des prestataires de service

a) Le prestataire de services réalise ses prestations selon les règles de l'art de sa profession et conformément aux règles et usages professionnels en vigueur. Il est responsable vis-à-vis de l'utilisateur pour tout manquement aux obligations contractuelles et non-contractuelles selon les exigences réglementaires ou légales applicables. Les exceptions sont statuées dans le paragraphe suivant (b.).

b) Quelle que soit la raison juridique – en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave-, le prestataire de service assume sa responsabilité. En cas de négligence simple, le prestataire de services ne sera responsable que dans les cas suivants :

(1.) Pour les dommages conduisant à une atteinte à la vie, à des blessures ou à une détérioration de la santé.

(2.) Pour les dommages conduisant à une violation d'une obligation contractuelle essentielle (id est une obligation dont l'accomplissement permet une exécution conforme du contrat de service et pour laquelle l'utilisateur accorde sa confiance quant au respect de celle-ci et peut y compter dans ce cas (obligation contractuelle principale)). Cependant, la responsabilité du prestataire de services est limitée en termes de valeur dans le cas d'un dommage prévisible atypique.

c) Le PARTENAIRE est seul responsable des informations transmises à Helpling. Dans l'hypothèse où les informations transmises seraient erronées ou incomplètes, le PARTENAIRE en supportera toutes les conséquences.

d) Le PARTENAIRE a l'entière responsabilité de se rendre en mesure de déclarer ses revenus sur le portail des services à la personne. Ceci est nécessaire à l'exercice de son activité de « services à la personne ». Il doit également assumer les contraintes liées à l'exigence d'exclusivité inhérente à l'activité. Le PARTENAIRE doit être en mesure de présenter à HELPLING tous les justificatifs nécessaires. À défaut, c'est le PARTENAIRE qui doit assumer la responsabilité de la perte des avantages fiscaux pour l'utilisateur.

6. Lois applicables, lieu de juridiction, langue du contrat

a) Le Contrat d'Utilisation de la Plateforme Helpling est régi par la loi française.

b) Le contrat est en français et toute négociation s'établit dans cette langue.

c) En cas de litige concernant les présentes conditions ou les conditions du Contrat d'Utilisation de la Plateforme Helpling, les recours ont lieux devant les tribunaux français.

Dernière mise à jour: **Avril 2017**

Annexe 1.2
Services inclus dans une prestation de ménage type réalisée au d'un particulier

Prestation de base

Les services suivants sont inclus dans une prestation de ménage classique :

• Époussetage de toutes les zones accessibles
• Nettoyage de toutes les surfaces et plans de travail
• Époussetage de tous les appareils volumineux (par exemple les appareils ménagers)
• Passage de l'aspirateur et nettoyage des sols
• Nettoyage en surface de l'intégralité de la cuisinière (dont l'évier et le four si applicable)
• Lors du nettoyage de l'évier, toilettes, douche et salle de bain
• Préparation du lit (pas de changement de draps)
• Retrait des ordures et dépôt dans le local prévu à cet effet

Services additionnels

Les prestations de ménage peuvent être complétées par les services additionnels suivants :
• Nettoyage complet du four
• Nettoyage de l'intérieur des armoires
• Nettoyage standard du réfrigérateur
• Nettoyage des fenêtres de l'intérieur

Ces services supplémentaires sont ajoutés individuellement par le client sur toute prestation de nettoyage et prolongent, de fait, la durée de la prestation.

Recommandations pour les prestations

La gamme de services détaillée ci-dessus constitue la prestation de ménage stipulée dans les contrats d'Helpling.
Si un client ne réserve pas suffisamment d'heures pour que cette prestation soit pleinement réalisée, Helpling recommande au partenaire d'en informer le client et de hiérarchiser les travaux avec ce dernier. Nous recommandons au client de vérifier le résultat de la réalisation de la prestation afin de constater les travaux effectués.