

Conditions Générales d'Utilisation et de Vente de la plateforme HELPLING pour l'UTILISATEUR

Ou « CGUV 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,

Téléphone : + 33 9 75 18 21 12 (du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures - prix d'un appel local).

E-Mail: contact@helpling.fr

Directeur de la publication : Benedikt Franke et Mehdi Louali

Responsable de la rédaction : Benedikt Franke et Mehdi Louali

Le présent site est hébergé par AmazonWebService Amazon CS Ireland Ltd - Unit 27 - 6400 Cork Airport Business Park - Kinsale Road – Cork – Irlande. Amazon CS Ireland Ltd. Amazon CS Ireland Ltd est une société du groupe Amazon Web Services (AWS), dont le siège social se situe à Inc. P.O/ Box 81226 – Seattle, WA 98108-1226, téléphone : (206) 266-4064 (<http://aws.amazon.com>).

Ci-après dénommée («**HELPLING**») ou («**PLATEFORME**»)

IL A PREALABLEMENT ETE RAPPELE CE QUI SUIT :

1. **HELPLING** est propriétaire du site Internet www.helpling.fr et de l'application mobile correspondante.

Il s'agit d'une plateforme en ligne et d'une application mobile destinée à une clientèle constituée de Particuliers, personne physique (ci-après dénommé («**UTILISATEUR(S)**»)) leur permettant de rentrer en relation, réserver les services « **DEMANDE(S) DE RESERVATION** » ou « **OFFRE** », auprès de prestataires de services, personne morale, sous la forme juridique suivantes SA, SAS, SARL, EURL ou micro-entrepreneurs qui travaillent indépendamment et à leur compte («**PARTENAIRE(S)**») aux fins de conclure un contrat de service « **CGU Prestation de service** ». **HELPLING** n'est ni mandataire, ni prestataire de service à domicile, ni l'employeur des **PARTENAIRES** mais seulement une plateforme de mise en relation.

A ce titre, **HELPLING** peut mettre en relation des **UTILISATEURS** avec des **PARTENAIRES** proposant les services suivants : i) Entretien de la maison et travaux ménagers (aide-ménagères).

Il est d'ores et déjà souligné que les obligations de **HELPLING** se limitent à mettre en œuvre les moyens afin de mettre en relation les **UTILISATEURS** et les **PARTENAIRES**.

2. Avant de pouvoir utiliser la **PLATEFORME** en ligne www.helpling.fr, l'**UTILISATEUR** doit lire attentivement et accepter les Conditions Générales d'Utilisation et de Vente de la **PLATEFORME** (« **Conditions Générales d'Utilisation et de Vente de la plateforme HELPLING pour l'Utilisateur ou «CGUV Utilisateur»**»). Il s'agit d'une condition préalable à l'usage de la **PLATEFORME**. Les «**CGUV Utilisateur**» peuvent être enregistrées sur le navigateur et/ou imprimées. En utilisant le site www.helpling.fr, les **UTILISATEURS** reconnaissent avoir lu, compris et accepté sans réserve les présentes « **CGUV Utilisateur** ». De même, en utilisant le site www.helpling.fr, les **UTILISATEURS** reconnaissent avoir accepté la politique de confidentialité et de protection des données personnelles.

HELPLING peut à tout moment modifier et mettre à jour les présentes « **CGUV Utilisateur** » et la Politique de Confidentialité et de Protection des Données personnelles. Dans ce cas, **HELPLING** en informera le client en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective. Les nouvelles conditions générales s'appliqueront de plein droit pour les prestations effectuées à compter de leur date d'application. Tout client ne souhaitant pas se soumettre à ces nouvelles conditions générales aura la possibilité de résilier son contrat conformément aux prescriptions de l'article 7.3 des présentes.

La continuité du service et des prestations par le client entraînera son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions générales.

Il est conseillé de se tenir régulièrement informé des conditions en vigueur. La prise de connaissance de la version des « **CGUV Utilisateur** » et de la Politique de Confidentialité en vigueur peut se faire à tout moment en cliquant sur le lien « **Conditions Générales d'Utilisation et de Vente** » sur le site.

3. Dès lors qu'une **DEMANDE DE RESERVATION** est saisie par l'**UTILISATEUR**, **HELPLING** la transmet aux différents **PARTENAIRES** 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 **PARTENAIRE**, **HELPLING** en informe l'**UTILISATEUR** par l'envoi d'un courrier électronique de confirmation. Est alors formé un contrat de service entre le **PARTENAIRE** et l'**UTILISATEUR**, qui est régi par des « **CGUV Prestation de service** » qui ont préalablement été acceptées par les **UTILISATEURS** et les **PARTENAIRES** inscrits sur la **PLATEFORME** et qui sont annexées aux présentes (Annexe 1.1).

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

IL A ENSUITE ETE CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1: OBJET DES PRÉSENTES CGUV

1.1 Les présentes « **CGUV Utilisateur** » ont pour objet de définir les modalités et les conditions d'utilisation de la **PLATEFORME** par l'**UTILISATEUR** au titre de la réalisation par **HELPLING** de son service de mise en relation auprès de **PARTENAIRE** en vue de la mise en place d'un contrat de service auprès de **PARTENAIRES**.

1.2 Pour accepter les « **CGUV Utilisateur** », l'**UTILISATEUR** saisit les informations à fournir auprès de **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 « **CGUV Utilisateur** », 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 « **CGUV Utilisateur** ». Sur réception de cet e-mail par l'**UTILISATEUR** d'**HELPLING**, les « **CGUV Utilisateur** » de la plateforme prendront effet.

1.2.1 L'**UTILISATEUR** a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat conformément aux articles L.121-21 et suivants du Code de la Consommation. Pour exercer le droit de rétractation, l'**UTILISATEUR** doit notifier par courrier électronique, formulaire internet ou par courrier soit à l'adresse de la **PLATEFORME** (HELPLING FRANCE, 23 rue d'Anjou 75008 Paris) ou directement à l'adresse du **PARTENAIRE**, sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que l'**UTILISATEUR** transmette sa communication relative à l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

1.2.2 L'**UTILISATEUR** est informé que s'il demande expressément à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de rétractation et qu'il renonce expressément à son droit de rétractation, dans ce cas, conformément aux articles L.121-21 et suivants du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne pourra être exercé.

1.3 La **PLATEFORME** est accessible 24h/24, 7 jour sur 7. Toutefois, **HELPLING** se réserve le droit, sans préavis, ni indemnité, de suspendre temporairement la **PLATEFORME** ou l'accès aux services à distance notamment pour effectuer une mise à jour, des opérations de maintenance, des modifications sur les serveurs, sans que cette liste soit exhaustive.

1.4 **HELPLING** se réserve le droit de compléter ou de modifier, à tout moment, la **PLATEFORME** et les services qui y sont disponibles.

1.5 En cas d'indisponibilité temporaire ou prolongée de la **PLATEFORME**, notamment dans le cas de survenance de « bogues » ou en cas de fermeture définitive de cette dernière, **HELPLING** ne pourra être tenue pour responsable des dommages survenus, autre que ceux découlant directement de l'inexécution de ses obligations énumérées dans les présentes.

1.6 **HELPLING** ne garantit pas que la **PLATEFORME** fonctionne sans interruption et que les serveurs qui y donnent accès et/ou les sites tiers pour lesquels apparaissent des liens hypertextes ne contiennent pas de virus.

1.7 **HELPLING** ne saurait être tenu pour responsable au cas où un ou plusieurs **UTILISATEURS** en parviennent pas à se connecter à la **PLATEFORME** du fait de tout défaut technique ou de tout problème.

ARTICLE 2 : PRESENTATION DE LA PLATEFORME HELPLING ET DE SON MODE DE FONCTIONNEMENT

2.1 Le site www.helpling.fr et son application mobile sont librement accessibles.

Des particuliers peuvent s'y inscrire et y saisir leurs critères de recherche (fréquence, durée, date de prestation, adresse du lieu de la prestation) pour tout type de services à domicile. Ils deviennent alors des **UTILISATEURS** de la **PLATEFORME** et leurs démarches constituent des « **DEMANDE(S) DE RESERVATION** » ou « **OFFRE** ».

En fonction des critères de recherche saisis, **HELPLING** propose à l'**UTILISATEUR** une

sélection de **PARTENAIRES**. Dès lors l'**UTILISATEUR** a la possibilité de sélectionner ou désélectionner certains profils de **PARTENAIRES** présentés en fonction de ses critères de recherche. A noter, les Profils de **PARTENAIRES** seront identifiés par un badge en fonction de leur mode d'exécution avec pour les micro-entreprises les badges suivants : Auto-entrepreneur, Indépendant, Micro-entrepreneur. Les badges pour les sociétés de services en mode prestataire seront : Pro, Pros, Prestataire, Société. L'**UTILISATEUR** ne pourra pas sélectionner un **PARTENAIRE** en particulier. Les **PARTENAIRES** ont la faculté de fixer leur propre politique tarifaire sur la **PLATEFORME**, dès lors le prix de vente pourra être un critère de sélection.

2.2 Dès lors qu'une **DEMANDE(S) DE RESERVATION** est saisie, **HELPLING** la transmet aux différents **PARTENAIRES** sélectionnés par l'**UTILISATEUR** et inscrits sur la **PLATEFORME**.

Les **PARTENAIRES** sont libres d'accepter ou de refuser les **OFFRES** qu'ils reçoivent d'**UTILISATEURS** par l'intermédiaire de la **PLATEFORME**.

En cas de refus de l'**OFFRE** par les **PARTENAIRES** sélectionnés, **HELPLING** transmettra cette **OFFRE** à de nouveaux **PARTENAIRES** correspondants aux critères de recherche de l'**UTILISATEUR**.

HELPLING n'est en aucun cas obligée de faire aboutir toutes les **DEMANDE(S) DE RESERVATION** d'un **UTILISATEUR** émises sur la **PLATEFORME** à une mise en relation et à l'établissement d'un contrat de prestation de service avec un **PARTENAIRE**. Dans ce cas, **HELPLING** est tenu de notifier l'**UTILISATEUR** par courrier électronique, via l'application mobile, son site internet www.helpling.fr ou par téléphone, et ce dans un délai raisonnable.

2.3 En cas d'acceptation d'une **OFFRE** par un **PARTENAIRE**, **HELPLING** est tenu d'en informer l'**UTILISATEUR** par courrier électronique, via l'application mobile, son site internet www.helpling.fr ou par téléphone, et ce dans un délai raisonnable.

Dans le cas d'un **PARTENAIRE**, exerçant son activité sous le mode d'intervention Prestataire (micro-entrepreneur ou société prestataire):

- est alors formé un contrat de service entre le **PARTENAIRE** et l'**UTILISATEUR**, qui est régi par des « **CGU Prestation de service** » qui ont préalablement été acceptées par les **UTILISATEURS** et les **PARTENAIRES** inscrits sur la **PLATEFORME** et qui sont annexées aux présentes (Annexe 1.1).
- le **PARTENAIRE** réalise ensuite la prestation de service convenue chez l'**UTILISATEUR**. Le **PARTENAIRE** est seul responsable de la bonne réalisation du contrat de service conclu avec l'**UTILISATEUR** ; en aucun cas, il ne saurait imputer ou transférer toute ou partie de cette responsabilité à **HELPLING**.
- Une fois la prestation de service réalisée conformément aux « **CGU Prestation de service** », dans le cadre d'une prestation ponctuelle ou régulière, le **PARTENAIRE** validera la réalisation après chacune des prestations et prélèvera automatiquement l'**UTILISATEUR** des sommes dues, sur le moyen de paiement enregistré sur la plateforme multicanal d'intermédiation financière, avant de les transférer au **PARTENAIRE** conformément à l'Article 8 des présentes. Dans le cas où la durée effective est supérieure/inférieure à celle prévue initialement, le **PARTENAIRE** aura la possibilité d'ajuster afin de prélever l'**UTILISATEUR** de la somme correspondant à la durée initiale plus/moins la durée supplémentaire multiplié par le coût horaire du **PARTENAIRE**. En cas de désaccord entre le **PARTENAIRE** et l'**UTILISATEUR**, le Prix de la **DEMANDE DE RESERVATION** tel que fixé initialement lors de la réservation sur la base du nombre d'heures réservées restera inchangé.
- Postérieurement à la réalisation de la prestation de service, l'**UTILISATEUR** peut former une réclamation sur la qualité de la prestation. Si cette réclamation est

communiquée à **HELPLING**, la **PLATEFORME** en informe le **PARTENAIRE** afin qu'il puisse respecter ses obligations vis à vis de l'**UTILISATEUR** et effectuer les travaux de reprises qu'il jugerait nécessaires, le **PARTENAIRE** restant maître du traitement de la réclamation et des solutions à proposer pour y remédier.

- Le **PARTENAIRE** engagera sa responsabilité pour toutes les conséquences dommageables résultant des actions, omissions, fautes, erreurs, défaillances et négligences qu'il commettrait au titre de chaque contrat de service, de ses suites ou conséquences, conformément aux « **CGU Prestations de service** ». En aucun cas, il ne saurait imputer ou transférer toute ou partie de cette responsabilité à **HELPLING**.
- Postérieurement à la réalisation de la prestation de service, l'**UTILISATEUR** peut publier, sur la **PLATEFORME**, son appréciation quant à la prestation qu'il a reçue du **PARTENAIRE**.

2.4 L'**UTILISATEUR** a la possibilité de notifier son **PARTENAIRE** favori. **HELPLING** prendra en compte ce choix dans l'établissement de la mise en relation et fera au mieux pour que la mise en relation entre l'**UTILISATEUR** et son **PARTENAIRE** favori ait lieu. Cependant cette mise en relation ne peut être garantie, elle dépend en premier lieu de la décision du **PARTENAIRE** qui a été désigné comme « favori ». Dans l'hypothèse où le **PARTENAIRE** refuse ou annule la mise en relation avec un **UTILISATEUR**, **HELPLING** cherchera un autre **PARTENAIRE** pour l'**UTILISATEUR** correspondant à ses critères de recherche.

2.5 En aucun cas, **HELPLING** ne conseille ou ne guide l'**UTILISATEUR** dans le choix du **PARTENAIRE**. L'**UTILISATEUR** est seul responsable de la sélection des profils de **PARTENAIRES** et s'engage à respecter la législation en vigueur dans l'établissement de leurs relations contractuelles. **HELPLING** ne garantit pas à l'**UTILISATEUR** que les salarié(e)s des **PARTENAIRES** disposent des papiers nécessaires lui permettant d'exercer une activité salariée ou non-salariée en France. La responsabilité de **HELPLING** ne pourra être engagée le cas échéant.

ARTICLE 3 : PRESTATIONS REALISEES PAR HELPLING

3.1 HELPLING concède un droit d'usage personnel et non exclusif de la **PLATEFORME** auquel l'**UTILISATEUR** aura accès via un compte personnel qui lui permettra de bénéficier de tous les services proposés par **HELPLING**. **HELPLING** héberge les **OFFRES** des **UTILISATEURS** et plus généralement tout contenu généré par les **UTILISATEURS** et les **PARTENAIRES**.

Par l'intermédiaire de son compte, l'**UTILISATEUR** aura la possibilité de :

- a) émettre des **DEMANDES DE RESERVATION** auprès des **PARTENAIRES** ;
- b) bénéficier d'un outil de communication avec les **PARTENAIRES** qui auront contracté avec lui ;
- c) consulter le listing des **PARTENAIRES** dont il a pu bénéficier des services, avec toutes leurs coordonnées ;
- d) effectuer une demande de remplacement d'un **PARTENAIRE**, annuler une prestation ou toutes les prestations futures en respectant les délais de prévenances stipulées dans les présentes, changer le détail d'une prestation ;
- e) effectuer le paiement en ligne des prestations réalisées auprès des **PARTENAIRES** ;
- f) recevoir les factures et attestations fiscales émises pour le compte du **PARTENAIRE**.
- g) Rédiger des avis sur la qualité de la prestation reçue par le **PARTENAIRE**

3.2 HELPLING fera ses meilleurs efforts pour transmettre les **DEMANDES DE RESERVATION** de l'**UTILISATEUR** auprès de **PARTENAIRES** correspondant aux critères fixés par l'**UTILISATEUR**.

HELPLING s'oblige à transférer en priorité les **DEMANDES DE RESERVATION** émanant de l'**UTILISATEUR** au **PARTENAIRE** « favori ». Dans ce cadre, il reviendra au **PARTENAIRE** et à lui seul d'accepter ou non cette demande.

Lorsque le **PARTENAIRE** a notifié son acceptation d'une **OFFRE**, **HELPLING** s'engage à en informer l'**UTILISATEUR** dans les meilleurs délais pour qu'un contrat de service soit conclu avec le **PARTENAIRE**.

HELPLING s'oblige également à informer l'**UTILISATEUR** de toute modification ou annulation de contrat de service demandée par les **PARTENAIRES**.

3.3 HELPLING met à la disposition de l'**UTILISATEUR** une plateforme de paiement multicanal indépendante sur laquelle l'**UTILISATEUR** procède au paiement. Les données bancaires de l'**UTILISATEUR** seront recueillies par la plateforme de paiement multicanal et seront conservées par cette dernière de façon sécurisée pendant le temps de son inscription aux services de **HELPLING** et de ses **PARTENAIRES**. Seuls les moyens de paiement suivants sont acceptés : cartes bancaires (MasterCard, VISA, Carte Bleue, AMEX), PayPal et prélèvement bancaire (RIB).

3.4 HELPLING assure également un service Qualité Client, jouant ainsi le rôle d'intermédiaire et de médiateur auprès des **UTILISATEURS** ayant formé des réclamations portant sur les prestations réalisées par le **PARTENAIRE**.

3.5 HELPLING ne fournit pas de prestations de service à domicile mais agit en tant qu'intermédiaire en vue de mettre en relation des **UTILISATEURS** et des **PARTENAIRES**.

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE HELPLING

4.1 HELPLING ne conclut aucun contrat de prestation de service au nom et/ou pour le compte d'un **PARTENAIRE** avec un **UTILISATEUR**, ces derniers contractant directement entre eux par l'intermédiaire de la **PLATEFORME**.

Dès lors que **HELPLING** n'est pas partie aux contrats qui seraient conclus entre les **PARTENAIRES** et les **UTILISATEURS**, celle-ci ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée au titre des difficultés pouvant intervenir lors de la conclusion ou de l'exécution de ces contrats conclus entre **UTILISATEURS** et **PARTENAIRES**, ni être partie à quelques litiges éventuels que ce soit entre eux, à raison de garanties, déclarations ou obligations quelconques auxquelles les **UTILISATEURS** et les **PARTENAIRES** seraient tenus.

En conséquence, l'**UTILISATEUR** s'engage à ne pas considérer **HELPLING** comme l'employeur d'un **PARTENAIRE**.

HELPLING décline toute responsabilité pour tous les incidents ou accidents qui pourraient survenir aux **UTILISATEURS** durant la prestation. Plus généralement, **HELPLING** ne pourra être tenue responsable d'un préjudice d'aucune nature (personnelle, physique, matérielle, financière ou autre) survenu à l'occasion d'une prestation. Aucune réclamation ne sera acceptée à ce titre.

4.2 HELPLING s'engage à fournir ses services de mise en relation avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur elle une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que les **UTILISATEURS** reconnaissent et acceptent expressément. La responsabilité de **HELPLING** est exclusivement limitée aux fournitures des services selon les modalités décrites à l'Article 3 des présentes. En conséquence, **HELPLING** ne peut en aucun cas être responsable de la qualité ou de la conformité de la réalisation du contrat de service par le **PARTENAIRE**.

4.3 En tout état de cause, **HELPLING** n'est pas responsable de toutes les informations publiées sur la **PLATEFORME**.

4.4 Il se peut que les zones latérales du site internet de **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.

4.5 HELPLING remet gratuitement au nom et pour le compte de ses **PARTENAIRES** un devis personnalisé à la demande de l'**UTILISATEUR** lorsque le **PARTENAIRE** propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100€ TTC.

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE L'UTILISATEUR

5.1 L'**UTILISATEUR** atteste être une personne physique, disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des présentes « **CGVU Utilisateur** » et pour contracter les services d'un **PARTENAIRE**.

5.2 L'**UTILISATEUR** a pour obligation d'utiliser la **PLATEFORME** à d'autres fins que celles définies dans les présentes.

5.3 Il est interdit à toute personne morale, et à toute personne physique agissant pour le compte d'une personne morale, de s'inscrire sur la **PLATEFORME** en tant qu'**UTILISATEUR** sans autorisation écrite préalable de **HELPLING**, d'entrer en contact avec des **PARTENAIRES**, de récupérer partiellement ou en totalité la base de données de la **PLATEFORME**.

5.4 HELPLING se réserve le droit d'exclure tout **UTILISATEUR** inscrit sur la **PLATEFORME** et d'initier toute action en justice si elle estime être victime d'un préjudice quelconque à raison de tels agissements, et en particulier en cas d'utilisation à des fins commerciales ou de prospection de sa banque de données (prospection/collecte d'informations sur les **PARTENAIRES** de **HELPLING**).

5.5 Les données du Profil à fournir 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 à son Profil lui conférant ainsi un caractère confidentiel et consultable uniquement par l'**UTILISATEUR**. Le Profil de l'**UTILISATEUR** n'est aucunement transférable. Chaque **UTILISATEUR** doit s'inscrire avec un seul et unique Profil. Il n'est pas autorisé de créer plusieurs Profils. Dans ce cas, **HELPLING** se réserve le droit, sans avoir à fournir de motif, de supprimer les Profils additionnels et de bloquer l'accès au site et aux Profils des **UTILISATEURS** ayant créé plusieurs Profils.

5.6 L'**UTILISATEUR** se faisant connaître auprès d'un **PARTENAIRE** par le service de mise en relation d'**HELPLING** doit toujours procéder à ses **DEMANDE(S) DE RESERVATION** sur la **PLATEFORME** destinées à sa (ses) propre(s) résidences.

5.7 Les **UTILISATEURS** ont la possibilité d'indiquer un code promo susceptible de leur offrir une remise sur le prix public. Cette remise est financée par **HELPLING**. Ce code promo doit être rentré au moment de la confirmation de la **DEMANDE DE RESERVATION** et/ou au moment de la réservation dans l'encadré « Code promo » prévu à cet effet. L'**UTILISATEUR** devra cliquer sur « Appliquer » afin que le code promo soit bien pris en compte. Par l'acceptation des présentes « **CGU Utilisateur** », l'**UTILISATEUR** reconnaît que les codes promo i) ne peuvent pas être utilisés à des fins autres que celles envisagées selon les conditions spécifiques établies par **HELPLING** pour chaque code promo, ii) ne peuvent pas être dupliqués, vendus ou transférés d'aucune façon, ni être mis à disposition du public en général en étant postés sur un forum public ou sur un réseau social sans autorisation expresse de **HELPLING**, iii) peuvent expirer avant d'être utilisés et être désactivés par **HELPLING** à tout moment pour quelque raison sans que cela n'engage la responsabilité de **HELPLING**, iv) **HELPLING** se réserve le droit de refuser tout code promo et/ou rendre la commande et l'utilisation de ces codes promos d'un **UTILISATEUR** invalide dans le cas où **HELPLING** estimerait que l'utilisation du code promo s'est fait de façon erronée, frauduleuse, illégale ou contraire aux conditions spécifiques applicables aux codes promo ou aux présentes « **CGU Utilisateur** ». Par ailleurs, dans ces conditions, **HELPLING** se réserve le droit de : a) procéder à la clôture du compte de l'**UTILISATEUR** n'ayant pas respecté les conditions ci-dessus, b) demander le remboursement aux **UTILISATEURS** des codes promo utilisés dans un autre but que celui précisé par les conditions spécifiques établies par **HELPLING** ou par les présentes.

5.8 L'**UTILISATEUR** s'engage à fournir toutes les informations et les moyens nécessaires pour permettre aux **PARTENAIRES** de réaliser leur prestation de service.

5.9 L'**UTILISATEUR** s'engage à payer au **PARTENAIRE** le coût horaire affiché sur la **PLATEFORME** via un moyen de paiement en ligne valide. L'**UTILISATEUR** s'engage à payer à **HELPLING** les frais de services (non assujettis au crédit ou réduction d'impôt) affichés sur la **PLATEFORME**. Au cas où le moyen de paiement renseigné sur la **PLATEFORME** ne serait plus valide ou que l'**UTILISATEUR** n'a pas payé la prestation de service au **PARTENAIRE**, l'**UTILISATEUR** s'engage à mettre à jour son moyen de paiement afin de procéder au règlement des sommes dues le plus rapidement possible. Dans le cas contraire, les **PARTENAIRES** seront en droit d'entreprendre des démarches amiables ou judiciaires pour recouvrer la somme due auprès de l'**UTILISATEUR** conformément aux « **CGU Prestations de service** ». **HELPLING** fournira à cet effet toutes les informations et pièces utiles aux **PARTENAIRES** pour qu'ils puissent engager ses démarches dans les meilleures conditions. Le coût de la **DEMANDE(S) DE RESERVATION** s'affiche dans la mention « Prix total » dans le résumé de réservation. Pour les **PARTENAIRES** inscrits sous une forme juridique de micro-entrepreneur, le prix de vente n'est pas assujetti à la TVA dans la mesure du respect des plafonds de chiffre d'affaires en vigueur. Pour les **PARTENAIRES**, personne morale (SA, SARL, EURL, SAS, etc), le prix de vente est affiché en TTC. Dans tous les cas les éventuels frais de services de **HELPLING** sont affichés en TTC.

5.10 L'**UTILISATEUR** peut publier son appréciation quant à la qualité de la prestation reçue par le **PARTENAIRE** sur la **PLATEFORME**. **HELPLING** peut demander leur avis directement aux **UTILISATEURS**. L'**UTILISATEUR** s'engage à ce que les avis soient fondés sur des faits vérifiables et sont écrits uniquement à des fins spécifiques d'appréciation de la qualité du service fourni par le **PARTENAIRE** inscrit sur la **PLATEFORME**. L'**UTILISATEUR** s'engage à respecter les principes d'équité et ne doit inclure en aucun cas du contenu offensant, des propos ayant des fins criminelles ou du contenu qui serait illégal. Les avis ne respectant pas ce règlement et ces prescriptions ne seront pas publiés. 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.

5.11 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 quelque raison, bénéficier des avantages fiscaux auxquels les prestations de service proposées par les **PARTENAIRES** par l'intermédiaire de 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).

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DES PARTENAIRES

6.1 Les **PARTENAIRES** ont l'entière responsabilité de se rendre en mesure de déclarer les revenus de leur 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 **PARTENAIRE** doit également assumer les contraintes liées à l'exigence d'exclusivité inhérente à l'activité. Le **PARTENAIRE** doit être en mesure de présenter à l'**UTILISATEUR** tous les justificatifs nécessaires. À défaut, c'est le **PARTENAIRE** qui doit assumer la responsabilité de la perte des avantages fiscaux pour l'**UTILISATEUR**.

Dans le cas d'un **PARTENAIRE**, ce dernier déclare :

- a. Qu'il exerce son activité dans un cadre légal approprié et qu'il est dûment enregistré.
- b. Pour tout changement relatif à un ou plusieurs de ces éléments, le **PARTENAIRE** est tenu d'en informer l'**UTILISATEUR** dans les plus brefs délais.
- c. Le **PARTENAIRE** 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 que fiscal.
- d. Le **PARTENAIRE** 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. Le **PARTENAIRE** est le seul responsable des informations transmises à l'**UTILISATEUR** par l'intermédiaire de la **PLATEFORME**. Dans l'hypothèse où les informations transmises seraient erronées ou incomplètes, le **PARTENAIRE** en supportera toutes les conséquences.
- f. Toute information incorrecte engage la responsabilité, y compris pénal, du **PARTENAIRE** qui déclare n'employer que des salariés déclarés et leur appliquer la réglementation du travail en vigueur.
- g. Le **PARTENAIRE** s'engage à déclarer ses revenus sur la portal des services à a personne et à présenter à l'**UTILISATEUR** tous les justificatifs nécessaires. Ceci est nécessaire à l'exercice de services à la personne. A défaut de respecter cette obligation, le **PARTENAIRE** assumera la responsabilité de la perte des avantages fiscaux par l'**UTILISATEUR**.
- h. Le **PARTENAIRE** s'engage à réaliser l'intégralité de sa mission telle qu'elle est définie par chaque contrat de service. Il veillera à respecter scrupuleusement les stipulations prévues dans les « **CGU Prestation de Services** » qui font partie intégrante du contrat de service le liant à l'**UTILISATEUR**.
- i. Le **PARTENAIRE** devra faire preuve dans l'exécution des contrats de service de toute diligence et de toute l'attention d'un professionnel averti. Il est responsable de la sécurité de son personnel et de la prévention des accidents du travail.

- j. Le **PARTENAIRE** s'engage à traiter toutes les réclamations le concernant auprès des **UTILISATEURS**. Il reste seul responsable de ces réclamations de devra, le cas échéant relever **HELPLING** indemne de toute réclamation.
- k. Le **PARTENAIRE** exerce sa mission en toute liberté et indépendance quant à l'exécution et l'organisation de son travail dont il est le seul responsable. Le **PARTENAIRE** assume seul, les pouvoirs de direction de sa mission et de son personnel qu'il a librement choisi. Il doit, de ce fait, apporter tout son savoir-faire et ses compétences nécessaires à l'accomplissement de ses prestations pendant la durée du contrat.
- l. Le **PARTENAIRE** engagera sa responsabilité pour toutes les conséquences dommageables résultant des actions, omissions, fautes, erreurs, défaillances et négligences qu'il commettrait au titre de chaque contrat de service, de ses suites ou conséquences avec l'**UTILISATEUR**.
- m. En conséquence, le **PARTENAIRE** est responsable des dommages causés à autrui à l'occasion de l'exécution de ses obligations et garantie à l'**UTILISATEUR**.

ARTICLE 7 : ANNULATION, RESILIATION, DROIT DE RETRACTATION

7.1 Droit de rétractation

L'**UTILISATEUR** a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat conformément aux articles L.121-21 et suivants du Code de la Consommation. Pour exercer le droit de rétractation, l'**UTILISATEUR** doit notifier par courrier électronique, formulaire internet ou par courrier soit à l'adresse de la **PLATEFORME** (HELPLING FRANCE, 23 rue d'Anjou 75008 Paris) ou directement à l'adresse du **PARTENAIRE**, sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que l'**UTILISATEUR** transmette sa communication relative à l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

7.2 Renoncement du client à son droit de rétractation

L'**UTILISATEUR** est informé que s'il demande expressément à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de rétractation et qu'il renonce expressément à son droit de rétractation, dans ce cas, conformément aux articles L.121-21 et suivants du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne pourra être exercé.

7.3 Résiliation

Les **UTILISATEURS** qui souscrivent à une prestation régulière (hebdomadaire ou bimensuelle) n'ont aucun engagement et peuvent résilier toutes leurs futures prestations à tout moment directement depuis leur compte **UTILISATEUR** sur la **PLATEFORME** sous réserve de respecter les règles suivantes :

- Si la résiliation a lieu avant la réalisation de la 3ème prestation alors la ou les premières prestations réalisées seront considérées comme des prestations ponctuelles et facturées rétroactivement en tant que telles.
- Si la résiliation a lieu après la réalisation de la 3ème prestation alors vous devrez respecter un délai de prévenance de huit (8) jours pour une prestation hebdomadaire et ou quinze (15) jours pour une prestation bimensuelle. Si vous souhaitez tout de même annuler toutes vos futures prestations sans respecter ce délai de provenance, vous serez redevable de frais de résiliation de 20€ TTC.

Les **UTILISATEURS** seront informés que la résiliation du présent contrat a pour conséquence :

- L'exigibilité immédiate des sommes dues à la **PLATEFORME**
- La suppression du compte **UTILISATEUR**

7.4 Annulation

Les **UTILISATEURS** peuvent annuler une prestation ponctuelle ou une prestation dans le cadre d'une réservation régulière en respectant les délais de prévenance suivants :

- L'annulation d'une réservation peut être effectuée sans frais jusqu'à 72h avant le début de la prestation.
- Passé ce délai, le client fera en principe l'objet d'une facturation totale de ladite prestation.

ARTICLE 8 : TRANSACTIONS FINANCIERES

8.1 Tous les paiements découlant des contrats négociés par l'intermédiaire de la **PLATEFORME** et en relation avec ceux-ci doivent être effectués par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement agréé (" prestataire de services de paiement ") sur la base d'un contrat de services de paiement distinct. **HELPLING** n'est qu'un simple intermédiaire pour ce contrat de services de paiement et n'est pas directement impliqué dans le traitement des paiements et n'est pas partie du contrat de services de paiement. Le **CLIENT** accepte que les données relatives au traitement des paiements (en particulier le numéro de compte bancaire, etc.) puissent être transmises au prestataire de services de paiement.

8.2 Le **CLIENT** devra payer le prix total indiqué dans la réservation et permettre ainsi l'encaissement par le prestataire de services de paiement. Le prestataire de services de paiement détient en fiducie le montant payé par le **CLIENT** ou le montant perçu du **CLIENT** pour le **PRESTATAIRE DE SERVICES**.

ARTICLE 9 : SANCTIONS DES MANQUEMENTS

En cas de manquement à l'une des dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation, ou plus généralement, d'infraction aux lois et règlements par l'**UTILISATEUR**, la **PLATEFORME**, se réserve le droit de :

- Suspendre, supprimer ou empêcher l'accès aux services de l'**UTILISATEUR**, auteur du manquement ou de l'infraction ou y ayant participé ;
- Supprimer tout contenu en lien avec le manquement ou l'infraction considéré(e), en totalité ou en partie ;
- Prendre toutes les mesures appropriées et engager toute action en justice ;
- Avertir le cas échéant les autorités compétentes, coopérer avec elles et leur fournir toutes les informations utiles à la recherche et à la répression d'activités illégales ou illicites.

ARTICLE 10 : INTEGRALITE

Dans l'hypothèse où l'une des dispositions des présentes Conditions Générales serait devenue nulle ou non avenue par un changement de législation ou une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des autres clauses des présentes conditions.

ARTICLE 11 : DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE JURIDICTION – MODES ALTERNATIFS DE REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française.

En cas de désaccord entre **HELPLING** et l'**UTILISATEUR**, et lorsque ce désaccord n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable par écrit directement auprès du service client **HELPLING** via l'adresse à contact@helpling.fr, l'**UTILISATEUR** peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à **HELPLING**. L'**UTILISATEUR** peut saisir le médiateur européen dont les coordonnées et les modalités de saisine sont respectivement disponibles sur et <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Tout désaccord ou litige qui ne se règle pas de manière amiable relève soit, au titre du code de procédure civile, de la juridiction du lieu où demeure le défendeur, soit du lieu de l'exécution de la prestation, ou au titre du code de la consommation, de la juridiction du lieu où le demandeur demeurait au moment de la conclusion du contrat, sauf si des règles d'ordre public attribuent compétence à d'autres juridictions.

Annexe 1.1
Conditions Générales de Service pour les prestations de service du
PARTENAIRE réservées par l'intermédiaire de www.helping.fr

Ou « CGU Prestation de service »

Les présentes sont éditées au nom et pour le compte du **PARTENAIRE**.

IL A PREALABLEMENT ETE RAPPELE CE QUI SUIIT :

1. L'**UTILISATEUR** a accepté le présent contrat de service (« CGU Prestation de service ») lors de l'acceptation des « CGU Utilisateur » lors de son inscription sur la **PLATEFORME**. Le **PARTENAIRE** a accepté les « CGU Prestation de service » lors de la signature de l'Accord de Coopération avec la **PLATEFORME**.

2. Le présent contrat de service (« CGU Prestation de service ») entre l'**UTILISATEUR** et le **PARTENAIRE** est conclu dès lors que la **DEMANDE DE RESERVATION** saisie par un **UTILISATEUR** sur la **PLATEFORME** est acceptée par un **PARTENAIRE** en fonction des informations fournies par l'**UTILISATEUR** lors de sa **DEMANDE DE RESERVATION** (lieu, date de départ, fréquence, durée, code d'accès au domicile, etc). Ces informations permettent une acceptation du **PARTENAIRE** en connaissance de ses modalités d'exécution.

IL A ENSUITE ETE CONVENU CE QUI SUIIT :

ARTICLE 1 : CONDITIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS REALISEES PAR L'INTERMEDIAIRE DE LA PLATEFORME

1. INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

1.1. Droit de rétractation

L'**UTILISATEUR** a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat conformément aux articles L.121-21 et suivants du Code de la Consommation. Pour exercer le droit de rétractation, l'**UTILISATEUR** doit notifier par courrier électronique, formulaire internet ou par courrier soit à l'adresse de la **PLATEFORME** (HELPLING FRANCE, 23 rue d'Anjou 75008 Paris) ou directement à l'adresse du **PARTENAIRE**, sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que l'**UTILISATEUR** transmette sa communication relative à l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

1.2. Renoncement du client à son droit de rétractation

L'**UTILISATEUR** est informé que s'il demande expressément à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de rétractation et qu'il renonce expressément à son droit de rétractation, dans ce cas, conformément aux articles L.121-21 et suivants du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne pourra être exercé.

2. PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

2.1. Tarifs

Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de la réalisation de la prestation. Ce tarif est susceptible d'évoluer à tout moment, notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale, le **PARTENAIRE** s'engageant toutefois à informer le client de toute augmentation de tarif au moins un mois avant son entrée en vigueur.

Les prix indiqués au moment de la réservation pour les prestations ponctuelles et récurrentes s'appliquent. Le prix s'entend toutes taxes comprises, à l'exclusion des frais de service de la **PLATEFORME** et des frais liés aux matériels, produits d'entretien qui restent à la charge de l'**UTILISATEUR**.

En plus du prix du service fourni par le prestataire de services, **HELPLING** facture des frais de service forfaitaires par réservation pour la mise en relation, la gestion des réservations via la plateforme ainsi que pour la mise à disposition d'un service clients.

2.2. Contrôle des heures réalisées

Hors les cas prévus à l'article 2.3 des présentes, les prestations sont facturées après chaque réalisation et sur la base des informations enregistrées sur le **PLATEFORME**.

Dans le cas où la durée effective est supérieure/inférieure à celle prévue initialement, le **PARTENAIRE** aura la possibilité d'ajuster afin de prélever l'**UTILISATEUR** de la somme correspondant à la durée initiale plus/moins la durée supplémentaire multipliée par le coût horaire du **PARTENAIRE**. En cas de désaccord entre le **PARTENAIRE** et l'**UTILISATEUR**, le Prix de la **DEMANDE DE RESERVATION** tel que fixé initialement lors de la réservation sur la base du nombre d'heures réservées restera inchangé.

2.3. Non-réalisation de la prestation

S'ajoutent aux prestations effectivement réalisées, les prestations programmées et non effectuées totalement ou partiellement du fait du client et pour lesquelles le client ne justifierait pas d'un motif légitime. Outre les cas habituellement reconnus par la jurisprudence, un motif illégitime s'entend notamment de l'impossibilité d'accéder sur les lieux de la prestation, de l'impossibilité d'assurer une prestation en toute sécurité, de la fourniture de produits ou matériels non conformes ou non adaptés.

Il est ici rappelé que les présentes conditions générales sont constitutives pour le **PARTENAIRE** d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultat. Ainsi, en cas d'impossibilité pour le **PARTENAIRE** d'effectuer la prestation pour une raison non imputable au client, celle-ci ne donnera pas lieu à facturation sans pour autant lui ouvrir droit à une quelconque indemnisation.

2.4. Paiement

2.4.1. Facture

Une facture après chaque réalisation de prestation est adressée au client. Le client accepte que le **PARTENAIRE** lui mette à disposition des factures dématérialisées. Dans ce cas, le client recevra ses factures par courriel, ce qu'il accepte expressément. Il aura la possibilité de les consulter sur son espace personnel sur la **PLATEFORME**. Il appartiendra au client de procéder à l'archivage de ses factures sur le support de son choix.

2.4.2. Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés par le **PARTENAIRE** sont les suivants :

- prélèvement automatique (RIB)
- Carte bancaire (VISA, MasterCard, AMEX, etc)
- PayPal

2.4.3. Modalités de paiement

Le paiement de chaque prestation est effectué après la réalisation de chaque prestation. Le client s'engage à respecter les modalités de paiement ainsi que les dates d'échéance. En cas de non-respect de ces conditions, le **PARTENAIRE** se réserve la possibilité de mettre en place une procédure de recouvrement pouvant entraîner la suspension de toute prestation sous un délai de huit jours à compter de l'information préalable à cet effet.

2.5. Pénalités de retard

Toute somme non payée à l'échéance entraînera :

- le paiement d'intérêts de retard aux taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'à l'encaissement des sommes dues ;
- le paiement d'une somme de 50 euros au titre des frais forfaitaires d'ouverture de dossier impayé;
- le remboursement au **PARTENAIRE** de tous les frais bancaires qu'il aurait à supporter, du fait d'un rejet du paiement;
- l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues;
- la suspension ou l'annulation, au choix du **PARTENAIRE**, de toute prestation

Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse sous 8 jours pourra entraîner, au choix du **PARTENAIRE**, la suspension ou la résiliation du contrat aux torts exclusifs du client. Toute facture recouvrée par voie contentieuse assortie d'un titre exécutoire sera majorée d'une indemnité forfaitaire de 150 euros.

2.6. Avantage fiscal – Délivrance d'une attestation fiscale

Le **PARTENAIRE** s'engage à mettre à disposition du client par l'intermédiaire de la **PLATEFORME**, dans les délais légaux, un récapitulatif des interventions effectuées et payées l'année précédente, qui servira d'attestation fiscale pour obtenir éventuellement un avantage fiscal. La mise à disposition de l'attestation fiscale ne pourra se faire que sous réserve du règlement complet et effectif de toutes les sommes dont le client resterait redevable envers le **PARTENAIRE**.

2.7. Aide potentielle au financement de prestations

Les prestations effectuées dans le cadre du présent contrat peuvent ouvrir droit au bénéfice d'aides au financement. Le client est informé qu'un tel bénéfice est soumis aux conditions réglementaires en vigueur dont il lui appartient de prendre connaissance auprès du ou des organismes concernés. En aucun cas la simulation théorique effectuée par le **PARTENAIRE** ou toute autre personne ne peut constituer un engagement de perception d'une aide par le client. Dans ce cadre, aucune responsabilité du **PARTENAIRE** ne peut être reconnue de quelque manière que ce soit.

3. EXECUTION DES PRESTATIONS

Le matériel, les outils et les produits nécessaires à la bonne exécution de la prestation seront fournis par l'**UTILISATEUR** et seront à la charge de ce dernier. De même, les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations restent à la charge de l'**UTILISATEUR**. Celui-ci s'engage à fournir des matériels, outils et produits conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité, et à les conserver dans leur emballage d'origine afin que l'intervenant puisse consulter les indications et précautions d'emploi. A défaut, la responsabilité de l'**UTILISATEUR** pourra être engagée.

Par ailleurs, en cas de fourniture de matériel, outils ou produits inadaptés à la prestation demandée, le **PARTENAIRE** ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation.

Par ailleurs, l'**UTILISATEUR** devra informer au préalable le **PARTENAIRE** de tout dispositif de surveillance de son domicile qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions.

L'**UTILISATEUR** devra laisser accès au **PARTENAIRE** à l'eau courante et potable afin que ce dernier puisse se désaltérer pendant la prestation et répondre aux règles élémentaires d'hygiène. De la même manière, un accès aux toilettes devra être prévu.

En cas d'absence ou d'empêchement du **PARTENAIRE**, le **PARTENAIRE** s'engage à mettre en œuvre tous moyens pour proposer un remplacement à l'**UTILISATEUR**. La survenance d'un cas de force majeure, telle que défini par les tribunaux français, a pour effet de suspendre toutes les obligations des présentes.

L'**UTILISATEUR** s'engage à permettre l'exécution d'une prestation en toute sécurité. Il devra signaler au **PARTENAIRE** toute modification du lieu d'intervention ou du matériel susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité du **PARTENAIRE**. De plus, afin de assurer une formation de qualité de ses intervenantes sous la forme de tutorat, l'**UTILISATEUR** autorise par avance la possibilité que la prestation soit réalisée par plusieurs intervenants du **PARTENAIRE**.

Dans le cadre de la réalisation des prestations, un accès au domicile doit être assuré au **PARTENAIRE** ou au personnel du **PARTENAIRE**. Les clés sont considérées comme confiées au **PARTENAIRE** si l'**UTILISATEUR** a remis ses clés en main propres au **PARTENAIRE**, contre signature d'une attestation de prise en charge des clés. Dans tous les autres cas (présence de l'**UTILISATEUR** à son domicile lors des interventions, remise des clés par l'**UTILISATEUR** à une tierce personne, dépôt des clés dans tout lieu extérieur au domicile, ...), le **PARTENAIRE** décline toute responsabilité. L'**UTILISATEUR** souhaitant modifier les modalités d'accès à son domicile devra prendre contact avec le prestataire via la **PLATEFORME**.

Dans tous les cas où les clés ne seraient pas confiées au **PARTENAIRE**, le client s'engage à ce qu'une personne soit présente au début et à la fin de chaque prestation pour ouvrir la porte au **PARTENAIRE**.

En dehors des prestations de garde d'enfants, en cas de présence d'enfants au domicile de l'**UTILISATEUR** lors des prestations, l'**UTILISATEUR** reconnaît que le **PARTENAIRE** ne surveille pas les enfants. En cas d'accident ou d'incident de quelque nature que ce soit, survenant à un ou plusieurs enfants, ou de son fait, le **PARTENAIRE** ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

4. DUREE

4.1. Prestations ponctuelles

Le contrat est conclu pour une durée déterminée prévue lors de la réservation. Il prendra fin de plein droit à l'échéance prévue. Il pourra par ailleurs être résilié à tout moment par le **PARTENAIRE** en cas de non-respect par l'**UTILISATEUR** de l'une ou l'autre de ses obligations, ou en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes de l'**UTILISATEUR**. La durée des prestations est estimée et pourra être réévaluée conformément à l'article 2.2. L'**UTILISATEUR** pourra demander l'ajout d'une prestation en en faisant la demande auprès de la **PLATEFORME** sur son site internet ou sur l'application mobile dans les meilleurs délais.

4.2. Prestations régulières

Le contrat est fixé pour une durée indéterminée.

4.2.1. Annulation, report, suspension ou ajout de prestations

L'**UTILISATEUR** aura la possibilité de demander l'annulation, le report, l'ajout ou la suspension d'une prestation, en informant le **PARTENAIRE** par l'intermédiaire de la **PLATEFORME** dans les meilleurs délais.

En cas d'annulation, de report ou de suspension d'une prestation, l'**UTILISATEUR** ne fera pas l'objet d'une facturation au titre de la prestation considérée s'il a respecté un préavis de 8 jours au moins avant la date de ladite prestation.

Si l'**UTILISATEUR** a prévenu moins de 8 jours avant la date prévue pour la prestation considérée, il fera en principe l'objet d'une facturation ladite prestation. Les mêmes dispositions s'appliqueront 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 la **PLATEFORME** n'arrivent à le contacter par téléphone, la prestation est considérée comme annulée.

L'**UTILISATEUR** pourra suspendre les prestations effectuées à son domicile que pour une durée maximale de 30 jours. Passé ce délai les prestations pourront être reprogrammées et facturées à l'**UTILISATEUR** par le **PARTENAIRE**. En cas de suspension prolongée, le **PARTENAIRE** aura la possibilité de résilier le contrat aux torts exclusifs de l'**UTILISATEUR**.

Dans tous les cas, l'**UTILISATEUR** ne pourra contester la facturation mise en oeuvre s'il est lui-même à l'origine des heures effectuées par l'intervenant (report, ajout de prestation, etc). En cas de litige, la preuve de la date et heure d'annulation et du respect du préavis sera à la charge de l'**UTILISATEUR**.

4.2.2. Résiliation

Le contrat peut être résilié à tout moment par l'**UTILISATEUR** moyennant l'envoi d'un courrier recommandé ou par simple notification sur la **PLATEFORME** en suivant la procédure adéquate.

La date de résiliation sera celle de la première présentation de la lettre recommandée au **PARTENAIRE** ou à la **PLATEFORME** ou celle de la réception de la notification sur la **PLATEFORME**.

Le présent contrat pourra être résilié à tout moment par le **PARTENAIRE** en cas de non-respect par l'**UTILISATEUR** de l'une ou l'autre de ses obligations ou en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes de l'**UTILISATEUR**. Dans ce cadre, la résiliation du contrat prendra effet à compter de la première présentation à l'**UTILISATEUR** d'un courrier recommandé. En cas de manquement de l'**UTILISATEUR** à l'une ou l'autre de ses obligations contractuelles, le **PARTENAIRE** se réserve la possibilité de suspendre les prestations effectuées à son domicile. Cette suspension prendra effet à compter de l'information de l'**UTILISATEUR**.

5. RESPONSABILITE – ASSURANCE

Le **PARTENAIRE** réalise ses prestations selon les règles de l'art de sa profession et conformément aux règles et usages en vigueur. Il est responsable vis-à-vis de l'**UTILISATEUR** pour tout manquement aux obligations contractuelles.

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

Le **PARTENAIRE** déclare :

- a. Qu'il exerce son activité dans un cadre légal approprié et qu'il est dûment enregistré.
- b. Pour tout changement relatif à un ou plusieurs de ces éléments, le **PARTENAIRE** est tenu d'en informer l'**UTILISATEUR** dans les plus brefs délais.
- c. Le **PARTENAIRE** 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 que fiscal.
- d. Le **PARTENAIRE** s'interdit d'utiliser la **PALTEFORME** comme moyen pour contourner l'interdiction légale prévue par l'article L.8221-1 du Code du travail prévoyant, à titre principal, que le travail dissimulé est interdit.
- e. Le **PARTENAIRE** 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.
- f. Le **PARTENAIRE** est le seul responsable des informations transmises à l'**UTILISATEUR** par l'intermédiaire de la **PLATEFORME**. Dans l'hypothèse où les informations transmises seraient erronées ou incomplètes, le **PARTENAIRE** en supportera toutes les conséquences.
- g. Toute information incorrecte engage la responsabilité, y compris pénal, du **PARTENAIRE** qui déclare n'employer que des salariés déclarés et leur appliquer la réglementation du travail en vigueur.

h. Le **PARTENAIRE** s'engage à réaliser l'intégralité de sa mission telle qu'elle est définie par chaque contrat de service. Il veillera à respecter scrupuleusement les stipulations prévues dans les « CGU Prestation de Services » le liant à l'**UTILISATEUR**.

i. Le **PARTENAIRE** devra faire preuve dans l'exécution des contrats de service de toute diligence et de toute l'attention d'un professionnel averti. Il est responsable de la sécurité de son personnel et de la prévention des accidents du travail.

j. Le **PARTENAIRE** s'engage à traiter toutes les réclamations le concernant auprès des **UTILISATEURS**. Il reste seul responsable de ces réclamations de devra, le cas échéant relever la **PLATEFORME** indemne de toute réclamation.

k. Le **PARTENAIRE** exercer sa mission en toute liberté et indépendance quant à l'exécution et l'organisation de son travail dont il est le seul responsable. Le **PARTENAIRE** assume seul, les pouvoirs de direction de sa mission et de son personnel qu'il a librement choisi. Il doit, de ce fait, apporter tout son savoir-faire et ses compétences nécessaires à l'accomplissement de ses prestations pendant la durée du contrat.

l. Le **PARTENAIRE** engagera sa responsabilité pour toutes les conséquences dommageables résultant des actions, omissions, fautes, erreurs, défaillances et négligences qu'il commettrait au titre de chaque contrat de service, de ses suites ou conséquences avec l'**UTILISATEUR**.

m. En conséquence, le **PARTENAIRE** est responsable des dommages causés à autrui à l'occasion de l'exécution de ses obligations et garantit à l'**UTILISATEUR**.

Le **PARTENAIRE** déclare être assuré pour les dommages qui pourraient être causés par son intervention. Il ne saurait toutefois être tenu responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels, outils et produits fournis par l'**UTILISATEUR**, de tout dommage lié à la réalisation de missions non prévues contractuellement et requises par l'**UTILISATEUR**, ou de tout dommage résultant du non-respect par l'**UTILISATEUR** de ses obligations contractuelles. De plus, l'**UTILISATEUR** s'engage à placer tout objet de valeur, bijou, argent espèce et tout moyen de paiement dans un lieu sécurisé inaccessible. En fonction de la typologie des prestations choisies, une franchise sera appliquée.

Compte tenu des délais imposés par les assureurs du **PARTENAIRE**, l'**UTILISATEUR** s'engage à signaler immédiatement tout dommage auprès du Service Relations Clients de la **PLATEFORME**, et à le confirmer, au plus tard dans les 72 heures suivant la prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception. Tout signalement d'un dommage sans production de justificatifs et/ou hors le cadre de cette procédure ne sera pris en considération.

6. CLAUSE PENALE – NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Sauf autorisation écrite et préalable du **PARTENAIRE**, tout **UTILISATEUR** s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout intervenant qui a réalisé des prestations dans le cadre du présent contrat. Cette interdiction est limitée à deux ans à compter du règlement de la dernière facture. En cas de non-respect de cette obligation, l'**UTILISATEUR** serait tenu de payer immédiatement au **PARTENAIRE**, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 1 000 euros.

A toutes fins utiles, il est ici rappelé que l'emploi de personnel en l'absence de déclarations préalables auprès des organismes de protection sociale ou de l'administration fiscale peut être sanctionné de 45 000 euros en application de l'article L.8224-1 du Code du travail.

7. MODIFICATION DU CONTRAT CLIENT

Le **PARTENAIRE** se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes. Dans ce cas, le **PARTENAIRE** en informera l'**UTILISATEUR** en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective. Les nouvelles conditions générales s'appliqueront de plein droit pour les prestations effectuées à compter de leur date d'application. Tout **UTILISATEUR** ne souhaitant pas se soumettre à ces nouvelles conditions générales aura la possibilité de résilier son contrat conformément aux prescriptions de l'article 4.2.2 des présentes. La continuité des prestations par l'**UTILISATEUR** entrainera son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions générales.

Toute modification intervenant du fait de la loi ne pourra être considérée comme ouvrant droit à résiliation.

8. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les données à caractère personnel demandées à l'**UTILISATEUR** lors de la prise de commande sont indispensables à la passation de celle-ci. Elles seront conservées le temps nécessaire à cette finalité. Toutefois, et conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, l'**UTILISATEUR** bénéficie d'un droit d'accès et, le cas échéant, de modification, de suppression et d'opposition des données personnelles le concernant en écrivant à l'adresse du **PARTENAIRE**.

9. LOIS APPLICABLES, LIEU DE JURIDICTION, LANGUE DU CONTRAT

- a) Le Contrat 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, les recours ont lieux devant les tribunaux français.

Dernière mise à jour : **Août 2019**

