



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SITE

---

[www.helpandhome.fr](http://www.helpandhome.fr)

S.A.S. au capital de 100 euros – RCS Bordeaux 825 154 032 00015 – APE 6201Z

---

## SOMMAIRE

<b>1. PREAMBULE .....</b>	<b>4</b>
<b>2. DEFINITIONS.....</b>	<b>5</b>
<b>3. OBJET.....</b>	<b>8</b>
<b>4. ENTREE EN VIGUEUR - DUREE.....</b>	<b>9</b>
<b>5. ACCES AU SITE ET PREREQUIS .....</b>	<b>10</b>
<b>6. INSCRIPTION SUR LE SITE.....</b>	<b>11</b>
<b>A. CREATION D'UN COMPTE UTILISATEUR .....</b>	<b>11</b>
<b>B. ACCEPTATION DES CGVU .....</b>	<b>11</b>
<b>C. GESTION DU PROFIL.....</b>	<b>11</b>
<b>D. FORMULE D'ABONNEMENT ET CERTIFICATION DU PROFIL HELPEUR .....</b>	<b>13</b>
<b>E. DECLARATION DE L'UTILISATEUR.....</b>	<b>14</b>
<b>7. OBLIGATIONS DE HELP AND HOME.....</b>	<b>15</b>
<b>8. OBLIGATIONS DES MEMBRES .....</b>	<b>16</b>
<b>A. OBLIGATIONS GENERALES .....</b>	<b>16</b>
<b>B. OBLIGATIONS DU HOMEUR .....</b>	<b>19</b>
<b>C. OBLIGATIONS DU HELPEUR.....</b>	<b>20</b>
<b>9. LISTE DE PRESTATIONS INTERDITES.....</b>	<b>23</b>
<b>10. RESEAU SOCIAL ET ESPACE DE COMMUNICATION COMMUNAUTAIRE .....</b>	<b>24</b>
<b>A. PAGE PROFIL.....</b>	<b>24</b>
<b>B. MESSAGES.....</b>	<b>24</b>
<b>C. PROGRAMME DE PARRAINAGE .....</b>	<b>24</b>
<b>11. MISE EN RELATION ENTRE MEMBRES .....</b>	<b>26</b>
<b>12. RESERVATION, TRANSACTION, REALISATION ET NOTATION .....</b>	<b>27</b>
<b>A. RESERVATION.....</b>	<b>27</b>
<b>B. ANNULATION .....</b>	<b>27</b>
<b>C. REALISATION DE LA PRESTATION.....</b>	<b>28</b>
<b>D. TRANSACTION .....</b>	<b>28</b>
<b>E. REMUNERATION DU SITE.....</b>	<b>29</b>
<b>F. NOTATION DU HELPEUR.....</b>	<b>29</b>
<b>13. AUTRES SERVICES DE HELP AND HOME.....</b>	<b>30</b>
<b>A. EXPERT EN GESTION LOCATIVE .....</b>	<b>30</b>
<b>B. CONCIERGERIE PRIVEE DE LUXE.....</b>	<b>31</b>
<b>14. CONDITIONS APPLICABLES AUX SERVICES DE TRANSACTION ENTRE MEMBRES.....</b>	<b>33</b>
<b>A. REGLEMENT DE LA PRESTATION PAR LE HOMEUR.....</b>	<b>33</b>
<b>PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE ET DEBIT DIRECT.....</b>	<b>33</b>
<b>AUTHENTIFICATION 3D-SECURE .....</b>	<b>33</b>

B.	REGLEMENT DE L'ABONNEMENT EXPERT .....	33
<b>15.</b>	<b><u>DROIT DE RETRACTION .....</u></b>	<b>35</b>
A.	SERVICES.....	35
B.	ABONNEMENTS.....	36
<b>16.</b>	<b><u>LIMITES DE RESPONSABILITE DE HELP AND HOME.....</u></b>	<b>37</b>
A.	PRESTATION.....	37
B.	CONTROLE DU CONTENU (DONNEES) .....	38
<b>17.</b>	<b><u>ASSISTANCE .....</u></b>	<b>40</b>
<b>18.</b>	<b><u>COMPLICATIONS ET LITIGES.....</u></b>	<b>41</b>
<b>19.</b>	<b><u>SUSPENSION ET CLOTURE DE COMPTES.....</u></b>	<b>42</b>
<b>20.</b>	<b><u>CONFIDENTIALITE.....</u></b>	<b>43</b>
<b>21.</b>	<b><u>DECLARATIONS ADMINISTRATIVES.....</u></b>	<b>44</b>
A.	OBLIGATIONS FISCALES.....	44
B.	OBLIGATIONS SOCIALES.....	45
<b>22.</b>	<b><u>PROPRIETE INTELLECTUELLE .....</u></b>	<b>46</b>
<b>23.</b>	<b><u>DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPETENTE.....</u></b>	<b>47</b>

## 1. Préambule

Le Site internet à l'adresse [www.helpandhome.fr](http://www.helpandhome.fr) est la propriété exclusive de la Société Help and Home, société par actions simplifiée au capital de 100 euros immatriculée au RCS de Bordeaux sous le numéro 825 154 032 et dont le siège social est fixé au 4 rue du Figuier, 33120 Arcachon, France. La Société est le responsable publication du site.

Le Site internet a été conçu et édité par la société Les 2 Frangines, société à responsabilité limitée au capital de 2000 euros au RCS TOULOUSE sous le numéro 822 841 557.

Le Site est hébergé par la société OVH, société par actions simplifiée au capital de 10.059.500 € au RCS Lille Métropole sous le numéro 424 761 419 00045.

Le Site internet a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL sous le numéro 2031200.

## 2. Définitions

Par l'application de ces présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, les termes suivants commençant par une majuscule, auront le sens donné par ces définitions :

- « Abonnement » désigne Un contrat passé entre la Société et le Helpeur, et dont le Helpeur a souscrit via la Plateforme afin de bénéficier d'un certain nombre d'avantages en termes de communication et commercial.

Ce contrat peut être sujet à une contribution financière mensuelle pour l'abonnement Expert Gestion locative. Chaque souscription de contrat fait sur le Site est préalablement validée par la Société. La Société se réserve le droit de validation ou non-validation de chaque contrat.

- « Accord » désigne une entente entre le Homeur et le Helpeur sur les conditions d'exécution et tarifaires d'une prestation.

- « CGVU » désigne les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation auxquelles chaque Utilisateur a consenti, formant un contrat entre l'Utilisateur et la Société et précisant l'ensemble des droits et obligations de ceux-ci dans le cadre de l'utilisation du Site.

- « Communauté » désigne l'ensemble des Membres enregistrés sur le Site, qui sont en vue de bénéficier des Services de la Plateforme.

- « Compte Utilisateur » désigne un espace personnel dédié à l'Utilisateur auquel il peut y accéder sur le Site en utilisant son adresse e-mail et son mot de passe et au sein duquel figurent certaines informations renseignées par l'Utilisateur.

- « Conciergerie privée » désigne une société d'assistance personnelle proposant à ses clients de faire pour eux différents types de services quotidiens, comme des tâches ménagères, obtenir un visa, réceptionner un colis, acheter des cadeaux, organiser un dîner à domicile, récupérer un papier aux services des impôts... Afin de faciliter le quotidien des utilisateurs.

- « Conciergerie privée de luxe » désigne une offre personnalisée de services pour le Homeur. La requête doit être faite auprès du Concierge attitré Help and Home, directement joignable par mail, téléphone et/ou SMS, de 9h00 à 19h00. Avant de trouver le prestataire de service adéquat et disponible, la Société envoie un devis à signer, au Homeur pour confirmer la commande de service.

- « Contenu » désigne l'ensemble des données, de toute nature, renseignées et afférentes au Profil par l'Utilisateur (prénom, nom, numéro de téléphone, adresse e-mail, photographies, textes rédactionnels, liens ou autres, en cela compris la dénomination et images éventuellement choisies par l'Utilisateur pour s'identifier).

- « Frais de fonctionnement » désigne un pourcentage du prix négocié entre le Homeur et le Helpeur de la mission imputée au Homeur dans le but de contribuer aux frais de fonctionnement du Site, d'assurance et frais bancaires fournis par la Société.

- « Freemium » désigne un abonnement proposé par la Société en complément d'une inscription gratuite sur la Plateforme, leur permettant d'accéder au Site, de créer un profil, en vue de proposer des Services via le Site.
- « Helpeur » désigne un prestataire de service indépendant de la Plateforme, plus précisément une personne physique ou morale, étant en âge de souscrire aux présentes Conditions Générales, possédant du temps libre, certaines facultés et facilités à exercer des tâches du quotidien et proposant ses services, contre rémunération via le système de paiement MONETICO de la Plateforme, pour venir en aide à d'autres Utilisateurs de la Communauté.
- « Homeur » désigne une personne cherchant à se décharger de certaines tâches quotidiennes afin de se libérer du temps ou tout simplement cherchant de l'aide ponctuelle lors de moments d'indisponibilité.
- « Informations personnelles » désignent « les informations qui permettent, sous quelque forme que ce soit, directement ou non, l'identification des personnes physiques auxquelles elles s'appliquent » (article 4 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978).
- « Membre » désigne tout Utilisateur, en cela compris Homeurs et Helpeurs, ayant suivi les procédures d'inscription mises en place par la Société, dont le profil a été préalablement validé par la Société et qui a en vue l'utilisation des Services de la Plateforme.
- « Mission » désigne le service proposé par le Helpeur, dont ce dernier est prêt à rendre aux Homeurs en contrepartie de la compensation pécuniaire qu'il aura déterminé.
- « Monético » désigne le système monétique de paiement à distance de la Société pour faciliter les transactions entre les Utilisateurs du Site.
- « Négociation » désigne la rencontre des consentements, par l'intermédiaire du Site, d'un Homeur et d'un Helpeur sur la Mission et le prix formant un contrat, étant précisé que la Société sera toujours tiers aux Accords.
- « Plateforme » désigne une plateforme numérique accessible à l'adresse [www.helpandhome.fr](http://www.helpandhome.fr), de mise en relation entre particuliers, cela compris Homeurs et Helpeurs.
- « Prestation » désigne toute offre de services confiée au Helpeur par le Homeur, via la Plateforme, au sein de son logement ou tout autre lieu prédéfini explicitement.
- « Profil » désigne l'ensemble des informations renseignées et afférentes à un Utilisateur, en cela compris les Services proposés par le Membre sur la Plateforme, accessible aux autres Utilisateurs.
- « Profil Vérifié » désigne un Membre dont l'identité et les fiches de services ont été vérifiées par entretien avec la société concernant ses compétences, aptitudes et disponibilités.
- « Société » désigne la société Help and Home, société à actions simplifiée au capital de 100 euros immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bordeaux sous le

numéro 825 154 032 et dont le siège social est fixé au 4 rue du Figuier, 33120 Arcachon, France.

- « Services » désigne l'ensemble des fonctionnalités fournies par la Société via la Plateforme, en vue de la réalisation de prestations par les Helpers et la mise en place d'un système de paiement MONETICO aux fins d'utilisation par les Utilisateurs dans le cadre de leurs Prestations.

- « Transaction » désigne un contrat par lequel les Parties, en cela compris les Homeurs et Helpers, terminent une négociation, moyennant un prix représentant le coût de la prestation.

- « Utilisateur » désigne toute personne physique ou morale, ayant atteint l'âge de la majorité légale et/ou ayant la capacité de conclure un contrat au sens de la loi, naviguant et se connectant sur la Plateforme susnommée, en vue de bénéficier des Services du Site.

- « Expert ou Professionnel » désigne un Helper professionnel (soumis au RCS) dont son activité principale est la conciergerie/intendance de résidences. Il travaille en étroite collaboration avec la Société sur des prestations de Gestion locative saisonnière : arrivée/accueil et départ des locataires, ménage, linge et/ou gestion des clefs.

Ce statut est sujet à un abonnement, une contrepartie pécuniaire mensuelle de la part du Helper, de 99,99€ TTC par mois, sous un engagement de 3 mois à la souscription (puis résiliable à tout moment). Chaque souscription de contrat faite sur le Site préalablement validée par la Société. La Société se réserve le droit de validation ou non-validation de chaque contrat via le Site ou en direct.

L'Expert s'engagera à respecter les tarifs de la Société qui lui seront dus directement. Seuls les frais de fonctionnement seront à la charge du Homeur.

### 3. Objet

La société Help and Home SAS, société par actions simplifiée au capital social de 100 €, immatriculée au RCS de Bordeaux sous le numéro 825 154 032, dont le siège social est fixé au 4 rue du Figuier, 33120 Arcachon, France (ci-après dénommée « la Société ») édite et anime un Site Internet sous la marque Help and Home, accessible sur le réseau internet à <https://www.helpandhome.fr/> (ci-après dénommé « Help and Home » ou « le Site »), ayant pour objet :

- de présenter aux Utilisateurs, des services de conciergerie privée (prédéfinis et fixés par la Société) destinés à faciliter leur quotidien (tâches ménagères, courses, aide à domicile, accompagnement, organisation, vie sociale et tâches administratives) ;
- de fournir un service d'intermédiation entre particuliers mais également entre particuliers et professionnels (Homeur et Helpeur) via le Site géré par la Société aux fins de faciliter leur interaction et de gérer les flux financiers ;
- de permettre aux Helpeurs particuliers et aux Experts de proposer sur la Plateforme, une ou plusieurs offres de service ;
- de proposer aux Homeurs, une aide aux tâches quotidiennes dans le cadre du marché collaboratif ;
- de mettre à disposition des Utilisateurs, des outils de discussion autour de leurs besoins et offres de service afin de développer les interactions entre les Membres de la communauté ;
- de proposer aux Homeurs, une aide à la Gestion locative saisonnière grâce à une équipe dédiée d'Experts ;
- de proposer aux Homeurs, une offre personnalisée de services via sa partie « Conciergerie privée de luxe » directement joignable par mail, téléphone et SMS ;

Help and Home agit en tant qu'intermédiaire entre les Utilisateurs qui recherchent de l'aide aux tâches quotidiennes et les Utilisateurs qui proposent leurs Services afin de faciliter leur quotidien. À ce jour, le Site n'est ouvert qu'aux résidents domiciliés en France (y compris Dom et Corse), y ayant un domicile fiscal et légal. La loi française est la seule applicable aux CGVU présentes, entre les Membres.

Les présentes CGVU ont pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles, l'Utilisateur du Site [www.helpandhome.fr](http://www.helpandhome.fr) est autorisé à utiliser les Services.

## 4. Entrée en vigueur - Durée

Les CGVU du Site entrent en vigueur à compter de l'inscription de l'Utilisateur sur le Site et ce pour une durée indéterminée. En s'inscrivant, le Membre reconnaît et accepte expressément les CGVU.

L'inscription de l'Utilisateur sur la Plateforme vaut également acceptation du Contrat de services de paiement MONETICO, évoqué dans l'article 14 « Conditions applicables aux services de transactions entre Membres ». Ce contrat régit les conditions de détention et d'utilisation de la Monnaie Électronique inscrite sur un Compte ouvert au nom de l'Utilisateur, afin de réaliser des opérations de paiement sur Help and Home.

La Société se réserve la possibilité de modifier et mettre à jour, à tout moment et sans préavis les présentes CGVU ainsi que les contrats (définis ci-dessus) qui s'y affilient. La Société utilise le mailing pour informer tous les Membres d'une possible mise à jour des CGU. Lors de leur prochaine connexion sur la Plateforme, les Membres doivent accorder leur approbation pleine et entière pour la nouvelle version des CGVU, matérialisée par une case à cocher. Il est possible que le terminal de réception du Membre, accepte automatiquement les nouvelles CGVU sans l'accord manuel du Membre, en fonction des paramètres enregistrés.

## 5. Accès au Site et prérequis

La Plateforme nécessite un terminal de réception (ordinateur, tablette, smartphone ou autre support) et un outil de télécommunication afin d'y avoir accès. Elle est accessible 7j/7 et 24h/24, à toute personne physique et majeure de pleine capacité juridique.

Le Site utilise des cookies afin d'améliorer l'expérience de chaque Utilisateur, d'adapter la présentation du Site aux préférences paramétrées sur le terminal de réception et de recueillir des statistiques. Chaque utilisateur peut connaître toutes les informations de connexion et tous les cookies utilisés sur le site, en cliquant sur [Confidentialité](#).

L'Utilisateur est informé que lors de ses connexions sur le Site, des Cookies sont installés sur son terminal de réception pour le bon fonctionnement de la Plateforme ou sur son navigateur, sous réserve du choix exprimé par l'Utilisateur concernant les cookies ; ce choix pouvant être modifié à tout moment.

L'acceptation des cookies par l'Utilisateur se manifeste après avoir donné son accord en cliquant sur l'icône « Ok » figurant sur le bandeau d'information visible lors de la première connexion sur le Site ou en poursuivant la navigation, en cela compris, en cliquant sur un des éléments du Site (image, bouton de partage, lien...) ou en se rendant sur une autre page du Site.

La configuration des cookies diffère selon les navigateurs et le choix de l'Utilisateur. L'Utilisateur peut à tout moment, modifier les paramètres de cookies de son navigateur, via les liens suivants :

- [Internet Explorer™](#)
- [Safari™](#)
- [Chrome™](#)
- [Firefox™](#)
- [Opera™](#)

Le cas échéant, Help and Home décline toute responsabilité pour tout mauvais fonctionnement des Services résultant du refus ou mauvais fonctionnement des cookies, du fait du choix de l'Utilisateur.

## 6. Inscription sur le Site

S'inscrire sur Help and Home permet aux Utilisateurs de bénéficier de nombreux avantages tels que profil vérifié, profil noté, commentaire en fin de mission, paiement sécurisé, prestations assurées et suivi de l'équipe.

### a. Création d'un compte Utilisateur

La navigation et l'inscription Freemium sur le Site sont libres et gratuites pour tout Utilisateur majeure. Toute Mission commandée sur le Site sera facturée dans les conditions prévues à l'Article 11.

L'Utilisateur s'engage à ne créer qu'un seul compte de Particulier correspondant à son profil. Afin de bénéficier des Services du Site, il doit préalablement s'inscrire en remplissant le formulaire d'inscription manuellement accessible en ligne sur le Site.

Pour la création d'un compte Utilisateur, cliquer sur « Inscription » et remplir les champs suivants :

- Prénom et nom
- Adresse e-mail valide et personnelle
- Mot de passe
- Numéro de téléphone.

Suite à cela, l'Utilisateur recevra un mail de vérification où il lui sera demandé de cliquer sur un lien (ou de le copier/coller dans sa barre de recherche) afin de valider son compte et de passer aux modifications de son Profil.

L'Utilisateur a la possibilité, après avoir validé son mail de vérification, de lier son compte à un réseau social tel que Facebook et Google.

### b. Acceptation des CGVU

En s'inscrivant, l'Utilisateur déclare et reconnaît avoir l'âge légal et la capacité de souscrire aux présentes CGVU. Il confirme avoir lu et accorde son approbation pleine et entière des CGVU, y compris de la Charte de qualité, la Politique Relative aux données personnelles et les éléments fournis dans la FAQ. Il s'engage à respecter les obligations à sa charge, telles que mentionnées à l'article 8 des présentes CGVU.

Toute inscription au Site vaut pour acceptation pleine et entière des présentes CGVU. Toute inscription sous réserve est considérée comme nulle et non avenue.

### c. Gestion du Profil

Chaque Utilisateur s'engage à mettre régulièrement à jour les informations de son Profil et de respecter l'article 8, « Les obligations des Membres ». Il s'engage à être le seul responsable du compte Utilisateur. Cette procédure est nécessaire afin de garantir les échanges en toute confiance sur le Site, entre les Membres et l'ensemble des Services.

Pour mettre à jour le Profil, le Membre doit se connecter à son compte, cliquer sur « mon compte » puis « Modifier vos informations personnelles et répondre à quelques questions », remplir les champs et cliquer sur « Mettre à jour ».

Le Membre s'engage à mettre obligatoirement une photo de lui sur son Profil, en utilisant un portrait sur lequel il est :

- Seul
- Souriant
- Facilement identifiable (sans lunettes de soleil)
- À l'aise
- À son avantage

La Société ne tolère pas les avatars, les dessins, les logos et les photographies sombres et/ou photographies floues. Elle se réserve le droit de ne pas valider et de ne pas diffuser les photographies de mauvaise qualité, les photographies non conformes aux prérequis ci-dessus ou un Profil sans photo.

Le Membre s'engage également à renseigner le maximum d'informations (description de son service, lien un service et ses disponibilités, âge, adresse postale, photographies de missions effectuées, diplômes et compétences liés au service, etc.) sur son Profil pour le bon fonctionnement du Site.

Tous les textes, photographies et messages sont contrôlés par Help and Home afin d'assurer un Contenu sérieux sur le Site. Les textes et photographies seront visibles par les autres Membres dès leur validation par Help and Home. Ces informations seront vérifiées par Help and Home dans un délai de 48 heures.

Toutefois la Société peut passer outre certaines informations mises en ligne par les Utilisateurs sur le Site. Tout Membre constatant un événement transgressant les dispositions des CGVU et/ou aux dispositions législatives en vigueur, s'engage à en informer immédiatement la Société par le bouton « signaler » sur le Site.

Pour rappel, un Membre a prédisposition à être plus contacté si ce dernier présente une photographie de lui/elle et si les informations requises (description, services proposés, adresse postale...) sur son Profil sont complètes. Son Profil sera plus attrayant auprès des autres Membres de la communauté. Le Membre augmente ainsi considérablement ses chances d'être contacté en tant que Helpeur, pour effectuer des Prestations pour les Homeurs.

#### d. Formule d'abonnement et Certification du Profil Helpeur

La présente CGVU gouverne les relations entre le Site et les Helpeurs et détaille les conditions selon lesquels la Société propose des abonnements aux Helpeurs par le biais de la Plateforme.

Chaque Helpeur inscrit sur le Site est soumis à ces CGVU.

Par défaut, un Helpeur Particulier crée un Profil, plus précisément un compte Freemium. Ce compte devient vérifié si Help and Home a validé les informations, les fiches de services, les compétences, le prix et les disponibilités générales.

Le Helpeur doit, après s'être connecté, cliquer sur « Devenir Helpeur » et renseigner son statut :

- Particulier
- Expert (réservé aux professionnels de la Gestion locative)

En tant que Particulier, une offre lui est proposée :

- Freemium : 0€ par mois

Pour valider le choix, le Helpeur doit cliquer sur « Commencer maintenant », tout en étant préalablement connecté en tant que Homeur et passer la commande en cliquant sur « Commander ».

La Société vérifie et valide chaque Profil dès réception des informations demandées (fiches de services, compétences, disponibilités et prix). Son compte sera vérifié et ses Fiches de service mises en ligne après vérification et correction par la Société. Pour demander la vérification, il suffira au Helpeur de cliquer sur la case « Demander la vérification des informations » quand son Profil sera rempli.

En tant qu'Expert, un seul type d'abonnement existe également :

- 99,99€ par mois sous engagement de 3 mois à la souscription puis résiliable à tout moment.

L'Expert en Gestion locative devra être soumis au Registre des Commerces et des Sociétés (Kbis de moins de 3 mois demandé) dont son activité principale est la conciergerie/intendance de résidences. Il s'engage à travailler en étroite collaboration avec la Société sur des prestations de Gestion locative saisonnière : arrivée/accueil et départ des locataires, ménage et linge.

Help and Home se charge de valider et accompagner le professionnel dans sa démarche.

Chaque souscription de contrat faite sur le Site est préalablement validée par la Société. La Société se réserve le droit de validation ou non-validation de chaque contrat.

L'Expert s'engagera à respecter les tarifs de la Société qui lui seront dus directement. Seuls les frais de fonctionnement seront à la charge du Homeur.

#### e. Déclaration de l'Utilisateur

L'Utilisateur certifie fournir l'ensemble des documents nécessaires pour son inscription, selon l'article 8.a « Obligations générales ». Il certifie sur l'honneur l'exactitude des informations et documents exposés sur le Site et renseignés auprès de la Société lors de l'entretien téléphonique. Chaque Utilisateur sera seul responsable des conséquences pouvant résulter de la fourniture d'informations mensongères, invalides ou erronées vis-à-vis de Help and Home et/ou à un autre Membre.

Help and Home n'est en aucun cas responsable de toutes complications liées à des déclarations frauduleuses. Elle se réserve le droit de sanctionner, ou clôturer le compte Utilisateur selon l'article 18 « Suspension et clôture de comptes ».

En s'inscrivant, les Membres s'engage à déclarer l'ensemble des montants perçus grâce aux missions Help and Home sur les déclarations de revenus.

## 7. Obligations de Help and Home

Help and Home est une plateforme numérique de mise en relation sur lequel des Services sont conformes aux présentes CGVU, qui agit en tant qu'intermédiaire entre ses Membres.

La Société donne l'opportunité aux Helpeurs de proposer leurs Services par le biais de leur Profil, qui est personnel et à tout à chacun. Elle offre aussi aux Helpeurs des outils communautaires leur permettant de promouvoir leurs Services, de dialoguer avec les autres Membres Homeurs et d'échanger des informations autour de leurs besoins et intérêts.

La Société s'engage sur une obligation de moyen afin de :

- Faciliter la mise en relation de ses Utilisateurs
- Accompagner Homeur et Helpeur dans cette démarche et expérience
- Garantir au mieux les Prestations en s'assurant au maximum des expériences et disponibilités générales des Helpeurs.
- Garantir un suivi personnalisé des remarques et notations sur celui-ci.

Toutefois la Société peut passer outre certaines informations mises en ligne par les Utilisateurs sur le Site. Tout Membre constatant un évènement transgressant les dispositions des CGVU et/ou aux dispositions législatives en vigueur, s'engage à en informer immédiatement la Société par le bouton « signaler » sur le Site.

Help and Home propose aux professionnels du métier de la conciergerie de souscrire à un abonnement payant pour travailler en collaboration avec la société sur des services de Gestion locative saisonnière, en devenant « Expert » : Accueil et arrivée, départ des locataires, ménage et/ou gestion de linge.

En utilisant le Site, le Membre reconnaît et accepte expressément que la Société ne puisse garantir l'absence de bugs, erreurs informatiques ou inexactitudes, comme le précise l'article 15 « Limites de responsabilité de Help and Home ».

Par conséquent, la Société, agit en tant que tiers à toute Négociation conclue entre le Homeur et le Helpeur et ne garantit le résultat optimal de la Prestation. Chaque Membre agit en son propre nom et en son propre compte. La Société s'engage toutefois à suivre les Services et Prestations rendus afin d'affiner et sélectionner au mieux son offre de services ; s'engage à la vérification du cadre (assurance et identité des Utilisateurs) et de suivre chacun de ses Utilisateurs dans son expérience globale.

La Transaction conclue entre les Membres est indépendante du présent Contrat. Les présentes CGVU ne créent aucun lien de subordination, de mandat, société en participation, entreprise commune, de relations employeur/employé ou franchiseur/franchisé entre la Société, les Utilisateurs et les Partenaires.

Dans ce but, la Société assure toutes prestations commandées par l'intermédiaire du Site selon les conditions prévues de l'article 17 « Complications et litiges ».

## 8. Obligations des Membres

### a. Obligations générales

L'accès à la Plateforme est ouvert à tous et ne nécessite aucune inscription préalable. Aussi, pour accéder aux Services de Help and Home, l'Utilisateur doit préalablement s'inscrire en créant un compte Utilisateur sur le Site. Toute première inscription sera automatiquement enregistrée comme Profil Homeur. Par la suite, le Membre pourra compléter son Profil pour devenir en complément, Helpeur. Exclusivement, l'Utilisateur peut Devenir Helpeur sans passer par la page Inscription. Il lui suffit de remplir ses données sur la page « Devenir Helpeur ». L'inscription est autorisée à toute personne physique et majeure de pleine capacité juridique. Un contrôle sera effectué par Help and Home pour toute création de Profil sur le Site.

Chaque Membre s'engage à utiliser la Plateforme et ses Services de manière loyale, de publier des Contenus sur la Plateforme dans le respect des présentes CGVU et des dispositions réglementaires en vigueur.

Pour toute inscription, chaque Utilisateur s'engage à renseigner toutes les informations requises sur leur Compte Utilisateur afin d'assurer une qualité et homogénéisation des informations, en cela compris et selon leur statut, Homeur ou Helpeur :

- L'identifiant
- Le nom et prénom
- L'adresse électronique valide et personnelle
- L'adresse postale de l'Utilisateur
- Le numéro de téléphone
- Une photographie selon les conditions de l'article 6 « Inscription sur le Site »
- Le RIB au nom de la personne physique ou morale
- Ainsi que dans le cadre de l'abonnement Expert :
  - La dénomination de l'entreprise
  - Le secteur d'activité
  - Le numéro de SIRET
  - La copie d'un Extrait Kbis de moins de 3 mois
  - Le RIB professionnel
  - Le mandat de prélèvement SEPA signé
  - L'adresse postale professionnelle
  - Le numéro de téléphone professionnel
  - L'adresse e-mail professionnel
  - L'adresse url du site professionnel.

Chaque inscription permet de créer un compte unique, attitré et accessible via une adresse électronique. L'adresse électronique et le mot de passe sont considérés comme données personnelles : chaque membre s'engage à la plus grande confidentialité. Pour toute suspicion de la part du Membre, d'utilisation frauduleuse de son compte, il sera invité à définir un nouveau mot de passe dans « Mon compte » puis « Modifier vos informations personnelles » puis cliquer sur « Mettre à jour » après modification et/ou contacter l'assistance Help and Home (se référer à l'article 16, « Assistance »).

Tout Membre certifie sur l'honneur l'exactitude des informations déclarées et s'engage que ces informations soient sincères et à jour. La Société se réserve la possibilité d'ajouter, modifier ou supprimer, à tout moment et sans préavis les informations du Helpeur (description de ses fiches de service, disponibilités, prix) si elle juge que les informations du Helpeur sont incomplètes, mal orthographiées, insuffisantes ou encore pas réalistes.

Une inscription sur la Plateforme et sa validation par Help and Home, une adresse électronique valide, un mot-de-passe et un pseudo vous seront demandés en plus des informations requises pour devenir Membre. Chaque Membre s'engage à mettre à jour régulièrement son Profil et les données s'y affilant, en cela compris les dates de disponibilité, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et l'adresse postale.

Chaque Membre reste responsable du Contenu de son Profil, pouvant être contrôlé par Help and Home. La Société demeure libre de suspendre ou clôturer un Profil pour toutes déclarations frauduleuses ou mensongères, toutes données jugées incomplètes pour le bon fonctionnement du Compte ou toutes données à caractère raciste, injurieux, diffamatoire, ou pornographique, quel que soit le support utilisé (texte, photographies...). Chaque Membre est responsable des informations déclarées sur le Site.

Chaque Membre s'engage à être le seul responsable de son compte Utilisateur et de ses données. Il s'interdit de prendre quelconque engagement pour le compte d'un tiers ou d'usurper l'identité d'un tiers portant atteinte aux droits d'un tiers, cela inclut :

- Droits d'auteur
- Marques
- Dénominations sociales ou enseignes existantes.

Chaque Membre reconnaît et accepte à ce que chaque contenu ajouté de son gré ou par le biais de la Société, puisse être visualisé par l'ensemble des Utilisateurs du Site.

En cas de litige entre Membres, la Société se réserve le droit de demander au Membre n'ayant pas respecté cet article d'effectuer toute modification nécessaire. À défaut, Help and Home pourra clôturer ou suspendre le compte du Membre concerné, selon les conditions prévues à l'article 17.

Les Membres s'interdisent d'effectuer tout acte ou agissement conformément aux mentions citées ci-dessous et dont tout agissement est susceptible d'être analysé comme une infraction pénale ou comme permettant et/ou facilitant la commission d'une infraction pénale, à savoir notamment, sans que cette liste soit limitative :

- Tout acte portant atteinte à tous droits de propriété intellectuelle et à la vie privée annexés aux contenus fournis par Help and Home et par les autres Membres (droit d'auteur, marque, brevet...)
- Toute action de détournement ou tentative de détournement d'une des fonctionnalités du Site (tels que des virus, etc.), hormis d'un usage conforme aux présentes CGVU
- Tout acte de nature à porter atteinte à la dignité humaine ou à inciter toute personne mineure ou majeure à se livrer à des jeux les mettant physiquement en danger
- Sur tout contenu préjudiciable, diffamatoire, discriminant, injurieux, offensant, obscène, choquant ou incitant à la violence à l'égard de toutes personnes
- Sur tout contenu à caractère politique, et tout contenu incitant à la haine raciale, à la haine à l'égard de personnes à raison de leur sexe, de leur orientation ou identité sexuelle ou de leur handicap

- Sur tout contenu pornographique et/ou pédophile et en règle générale contraire à l'ordre public (photo d'enfants mineurs et reconnaissables)
- Sur tout contenu à caractère mensonger, trompeur ou promouvant des activités illégales
- Sur tout contenu, menaçant directement ou indirectement d'autres Membres
- Sur tout contenu avec insertion de logo ou texte (site internet, adresse postale, numéro de téléphone...)
- Toute action d'envoi massif de messages non sollicités (publicitaires ou autres) ou de collecte d'informations à but commercial ou équivalent
- Toute action susceptible d'être perçue comme acte d'escroquerie ou abus de confiance et de détourner les Membres à l'utilisation du Site
- Sur tout contenu faisant l'apologie ou provoquant des agissements de terreur, crime, terrorisme...
- Et en règle générale, tout acte ou agissement susceptible de nuire à l'image, à la réputation du Membre et/ou des autres Membres ou de constituer des actes de concurrence déloyale et pouvant porter préjudice à Help and Home, mais également de porter atteinte à l'intégrité des Membres.

Nous invitons tous les Utilisateurs à contacter la Société pour tout Contenu ne répondant pas aux obligations ci-dessus et/ou aux interdictions suivantes. Le Membre titulaire du compte pourra faire l'objet de poursuites par la Société.

Dans l'hypothèse où Help and Home constaterait, suite à l'alerte d'un Utilisateur ou de son propre fait, la mise en ligne de prestations interdites sur la Plateforme (cf. article 9 : Liste de prestations interdites), la Société se réserve le droit de :

- 1) Retirer ledit Service interdit
- 2) Clôturer ou suspendre le compte de l'Utilisateur
- 3) Communiquer et transmettre aux autorités compétentes toutes les informations requises concernant le service, y compris les messages communiqués entre les Membres ainsi que les informations nominatives des Membres le cas échéant. Toute coopération avec les autorités compétentes à leur demande est à envisager.

Incontestablement chaque Membre est responsable du Contenu qu'il partage et garantit donc Help and Home, en acceptant d'indemniser financièrement la Société en cas d'action d'un tiers contre Help and Home concernant cet acte ne respectant pas les CGVU. Ce Membre pourra aussi faire l'objet d'une suspension ou clôture de son compte.

Le Membre reconnaît et accepte que son Contenu puisse être visualisé par l'ensemble des Membres de la Plateforme. Il s'engage également à ne communiquer aucune donnée personnelle, en cela compris numéro de téléphone, adresse électronique et adresse postale, dans ses descriptions de fiches, sa messagerie et/ou sur son Profil public. Ces informations ne devront être communiquées qu'en fin de transaction entre les deux Membres. Le Helpeur s'engage à ne pas inciter le Homeur à ne pas suivre le processus de réservation de Prestation et de transaction comme précisé dans l'article 12 « Réservation, transaction, réalisation et notation ».

Les échanges entre Membres n'auront lieu que sur la Plateforme par écrit, via la messagerie interne du Site, mise à disposition pour les Membres. En tant que conversation privée, les discussions ne seront visibles uniquement par le Homeur et le Helpeur concerné. La Société se réserve un droit d'accès permanent à toutes les

conversations échangées sur la plateforme afin de s'assurer que chaque Membre respecte bien les présentes CGVU.

Les coordonnées personnelles du Helpeur ne seront communiquées au Homeur qu'une fois la Mission commandée et prépayée par le Homeur, via le système de paiement interne, Monetico.

Les Membres doivent obligatoirement disposer de toutes les assurances nécessaires (notamment d'une Responsabilité civile à leur nom) afin de proposer des offres de Service sur la Plateforme. Les Membres contrôlent et vérifient de leur propre chef que les assurances dont ils disposent, couvrent toutes les situations et conséquences qu'ils sont amenés à rencontrer durant l'exécution de la Prestation. Cette assurance interviendra en priorité en cas de problème puis ensuite, le Membre pourra contacter la Société pour plus d'informations. La Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'une carence du Helpeur dans ses obligations déclaratives d'assurance ou si ce dernier commet un accident chez le Homeur sans assurance.

Le Membre garantit que la responsabilité de Help and Home ne peut en aucun cas être engagée lorsqu'un quelconque dommage est subi, dans le cadre d'une Mission et ce malgré le contrôle de la Société, si :

- Le Membre ne dispose d'aucune responsabilité civile à son propre nom.
- Le Membre détient une assurance obsolète.
- Le Membre détient une assurance dont le contrat contient des exclusions relatives aux services de l'économie collaborative.

À ce titre, lors de son inscription, la Société s'engage à informer le Membre dans la foire aux questions, d'actualiser son assurance de responsabilité civile afin qu'elle soit spécialement conçue pour tous les types de services rendus sur la Plateforme. Il lui appartient de se munir d'une assurance adéquate. La Société a un rôle informatif et sa responsabilité ne pourra en aucun cas être engagée en cas de litige.

## **b. Obligations du Homeur**

Le Homeur s'engage à respecter l'ensemble des CGVU imputées au Membres de la Plateforme.

Dans le cas où le Homeur prend contact avec le Helpeur pour une certaine Prestation, il s'engage à lui proposer une offre sérieuse et réfléchie tout en respectant les CGVU du Site.

Le Homeur s'engage également à indiquer l'adresse précise à laquelle la Prestation doit être réalisée lors de la phase de Négociation avec le Helpeur, et lui fournir toutes données utiles et importantes pour l'accès au lieu (codes, immeuble...). Ces dernières informations doivent rester confidentielles entre le Homeur et le Helpeur. Toutes les données personnelles divulguées avec ou sans l'accord des Membres concernés sur la Plateforme, est passible de la suppression du Compte Utilisateur.

Le Homeur s'interdit d'utiliser la Plateforme afin de communiquer ou d'utiliser des coordonnées permettant à un Helpeur d'entrer directement en contact avec lui avant la conclusion de l'Accord comme précisé dans l'article 8.a. « Obligations générales ».

Pour toute commande passée, le Homeur s'engage à laisser son logement dans un état d'entretien normal avant toute intervention, de régler l'intégralité des sommes dues en contrepartie de la réalisation de la Mission par le Helpeur ou, le cas échéant, les frais d'annulation de réservation. Dans le cas où le Helpeur trouve un logement nécessitant plus d'heures de prestation que convenu et explicitement écrit sur la messagerie en ligne, il est en droit de refuser d'effectuer ces heures supplémentaires.

À l'issue de la prestation, le Homeur s'engage à noter, de manière loyale et objective, la Prestation via le profil du Helpeur comme le précise l'article 12 « Réservation, transaction, réalisation et notation ».

### **c. Obligations du Helpeur**

Le Helpeur s'engage à avoir plus de 18 ans, avoir la capacité à conclure un contrat au sens de la loi et avoir accepté les présentes CGVU imputées aux Membres de la Plateforme, sans aucune réserve.

Pour être référencé Helpeur, le Membre doit préalablement et obligatoirement avoir créer un compte Helpeur en informant toutes ses informations personnelles et les services (cf. article 8 Obligation des Membres). En souscrivant à un abonnement Freemium ou Expert, le Helpeur reconnaît et s'engage à payer obligatoirement le montant de l'abonnement mensuel prédéfini dans les conditions suivantes.

Le Helpeur se doit de proposer des Missions pour des Prestations définies par le Site dans l'unique cas où il possède des qualifications et compétences à exercer les tâches prévues. Il s'engage donc sur la qualité de ses Prestations, sans engager la responsabilité de la Société. Dans l'hypothèse où d'autres Membres informent la Société de différents retours négatifs et/ou l'alertent sur une situation anormale, la Société se réserve le droit de suspendre ou clôturer le profil du Helpeur qui y est associé.

Chaque Helpeur s'engage à indiquer les caractéristiques et qualités complètes et exactes de chaque Service qu'il veut proposer sur son Profil. Il doit également informer le Homeur s'il est en possession de matériel adéquat pour effectuer la Mission.

Le Helpeur reconnaît qu'il est le seul responsable de la Prestation qu'il fournit ainsi que des informations communiquées. Il est également formellement interdit pour tout Helpeur Freemium d'accéder au Site pour faire de la publicité pour une entreprise ou ses produits ou services. Si Help and Home constate que le Helpeur Freemium enfreint le présent article, des sanctions pourront être prises en cas de non-respect de ce point.

Dans un souci de réactivité et d'instantanéité, le Helpeur s'engage à vérifier régulièrement ses notifications et répondre systématiquement et rapidement, à chaque demande de Prestation en cela compris les messages et emails. Le Helpeur est en droit de refuser les missions qui ne conviennent pas à ses compétences (explicitement dans la messagerie interne du Site) à condition que le Homeur n'ait pas validé et payé la

prestation. Le Helpeur doit régulièrement mettre à jour son calendrier afin de prévenir toute annulation de prestation venant de sa part. Le Helpeur dispose toutefois de 3 (trois) annulations possibles tout en se justifiant au près du Homeur et de la Société. Au-delà de ces trois annulations, la Société se réserve le droit de suspendre le statut de Helpeur du membre pour manque d'implication et de sérieux.

Il doit obligatoirement informer son Profil ses disponibilités horaires et coordonnées géographiques qui permettent de le géolocaliser, qui resteront cependant flexibles dans l'absolu.

Avant chaque Prestation, le Helpeur s'engage à lire attentivement et respecter la « [Charte de bonne conduite](#) » ou aussi appelée « Guide du Helpeur », qui lui a été communiquée lors de son inscription sur le Site selon l'article 11 des présentes CGVU.

Le Helpeur particulier s'engage à rendre personnellement les Services dont il est contacté et payé par le Homeur et à ne permettre à aucun tiers de les rendre à sa place ou pour son compte, au risque d'en supporter l'entière responsabilité et d'avoir son Profil suspendu ou clôturé.

Le Helpeur qui a été contacté par un Homeur pour une Prestation définie, s'engage à récolter et définir avec le Homeur, toute information utile sur la Mission (lieu, horaires, durée de la prestation, situation, prix...) avant de terminer la Négociation sur un Accord. Dès lors, le Helpeur se doit de respecter les termes de l'Accord prédéfini et effectuer la Prestation dans les temps impartis. Dans le cas où le Helpeur trouve une Mission nécessitant plus d'heures de prestation que convenu, il est en droit de refuser d'effectuer ces heures supplémentaires.

En tout état de cause, conformément aux dispositions légales, il est entendu que tout Helpeur Freemium réalisant sur la Plateforme un chiffre d'affaires annuel égal ou supérieur à 3 000 euros doit pouvoir justifier à Help and Home, dans les mêmes conditions que ci-dessus, de son statut de professionnel, et ce même s'il ne s'est pas déclaré comme tel sur la Plateforme.

Dans une telle hypothèse, le Membre concerné s'engage à en faire mention à Help and Home. À défaut, la Société pourra prendre toute mesure qu'elle estime nécessaire conformément aux dispositions prévues aux présentes Conditions Générales, y incluant notamment la clôture ou suspension du compte du Membre concerné.

Pour information, si le Helpeur est un professionnel, il devra respecter la réglementation spécifique applicable, en particulier les articles L.121-18 et suivants du Code de la consommation. L'Expert doit également disposer et vérifier la validité de toutes les assurances nécessaires afin de proposer ses Services sur le Site. Il reconnaît et accepte d'être le seul responsable en cas de quelconques complications. L'Expert s'engage à indemniser la Société pour tout manquement incubant de sa responsabilité à quelconques obligations professionnelles. La Société se décharge de tout non-respect par le Helpeur de l'obligation d'information et de la réglementation applicable ci-dessus.

En outre, si le Helpeur est un professionnel, il devra se mettre en conformité avec l'intégralité des obligations fiscales et sociales afférentes, notamment celles liées aux plateformes collaboratives. Il en sera de même pour le Membre non professionnel comme précisé dans l'article 20, « Déclarations administratives ».

En communiquant un contenu sur le Site qui serait soumis à des droits de propriété intellectuelle, le Membre concède à Help and Home une licence ou sous-licence d'exploitation non-exclusive, transférable et gratuite, pour la France et pour l'ensemble du monde et pour la durée de l'inscription du Membre, pour tout usage en ligne et pour tout mode de diffusion, pendant la durée des présentes CGVU, pour l'ensemble des usages visés par celles-ci et préalablement à la désinscription, suppression ou clôture du compte du Membre.

## 9. Liste de prestations interdites

Sur la Plateforme, il est interdit de publier des Missions contraires aux dispositions légales, à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux présentes CGVU.

Il est convenu que certaines Missions sont strictement interdites sur la Plateforme, et ne peuvent faire l'objet d'une demande d'un Homeur ou proposition d'un Helpneur. Chaque Membre doit s'assurer que les Missions qu'il veut fournir est une prestation autorisée sur la Plateforme.

Les Missions suivantes sont strictement interdites sur la Plateforme :

- Soins vétérinaires
- Élevages d'animaux
- Soins médicaux (techniques d'amincissement, de drainage ainsi que de tous avis, conseils d'ordre diététique, interventions directes ou indirectes sur le corps et l'esprit, de quelque nature que ce soit)
- Soins esthétiques (prestation de maquillage permanent, de dermo-pigmentation, d'injection de botox, collagène ainsi que de tous produits assimilés ou techniques esthétiques employant le laser)
- Prostitution, escort

Les Missions de bricolage, d'entretien de la maison et des espaces extérieurs peuvent s'avérer particulièrement dangereuses pour le Homeur et/ou le Helpneur particulier. La Société recommande fortement de faire appel à un professionnel spécialisé, habilité (diplôme ou licence professionnelles et compétences) pour ce type de Missions.

- Travaux pouvant impacter la structure porteuse d'un bien immobilier
- Pose de système de chauffage ou toute plomberie intégrée dans le sol ou le mur
- Pose de poêle à bois, cheminée, chauffe-eau et chaudière de tout type,
- Entretien de tout type de chaudière ou système de chauffage de l'eau

Enfin, une autre typologie de Missions est strictement interdite :

- Utilisation ou transport de tabac, drogues ou autre substances dangereuses et illicites.
- Utilisation ou transport d'armes (blanches, à feu ou autres armes classés dangereuses).
- Utilisation ou transport de cosmétiques, médicaments ou produits ayant ou n'ayant pas une vertu thérapeutique ou médicinale.
- Utilisation de contenu réservé aux adultes
- Utilisation de photographies d'enfants mineurs et identifiables

Ces listes de services sont non-exhaustives. En cas de doute, chaque Membre souhaitant proposer une Mission est tenu de relire la page « [Nos Services](#) » du site et/ou s'informer au préalable, auprès de la Société.

En tout état de cause, le Helpneur s'engage, dans le cadre de l'exécution de sa Prestation, à respecter l'ensemble des normes légales et réglementaires (notamment de santé) qui lui sont applicables. Dans l'hypothèse où un Membre ne respecte pas cet article, la Société se réserve le droit de communiquer et transmettre aux autorités compétentes l'identité du Membre et toutes les informations requises concernant le service fourni.

## 10. Réseau social et espace de communication communautaire

### a. Page Profil

La plateforme est un réseau social qui permet aux Membres de géolocaliser les services dont ils ont besoin, ajouter des Helpeurs favoris, laisser des notes et des avis, discuter par messagerie des services qu'ils veulent bénéficier ou enfin créer des groupes afin de combiner plusieurs prestations (sous l'autorité de Help and Home).

Chaque Helpeur doit se familiariser avec ces bonnes pratiques pour détenir un Profil conforme aux CGVU :

- Une belle photo du Helpeur (selon l'article 6 « Inscription sur le Site »)
- Des services dont il est qualifié et compétent
- Une description qui en dit beaucoup sur le Helpeur et ses services !
- Des disponibilités mises à jour
- Une tarification de service intéressante
- Des bonnes notes et avis

Sur la Plateforme, un bon Profil est considéré comme un Profil complet et actif qui donne envie de contacter le Membre.

### b. Messages

Help and Home propose aux Membres une messagerie instantanée disponible sur la Plateforme, pour leurs permettre de communiquer en toute confiance. Les Helpeurs restent joignables en un clic puisqu'il n'y a pas d'intermédiaire.

Pour lire et/ou envoyer un message, le Membre doit cliquer sur l'icône « Messages » (une enveloppe) en haut à droite de son écran puis cliquer sur le message voulu pour le lire ou « Nouveau message » pour écrire un message à un Membre.

Le Membre s'engage à vérifier régulièrement ses notifications et à y répondre systématiquement et rapidement dès la réception d'un message.

### c. Programme de parrainage

Help and Home met à disposition des Membres, un programme de parrainage qui leur permet de bénéficier de 10€ pour toute commande de leur filleul supérieure à 40€ d'achat et 30€ si le Helpeur est approuvé par la Société comme Expert et ayant réglé son premier mois d'abonnement.

#### Parrain :

Pour gagner du crédit, le Membre doit être connecté sur le site et accéder à son lien de parrainage se trouvant sur la page <https://www.helpandhome.fr/parrainage/>. Le Membre parrain a la possibilité d'envoyer le lien de parrainage à des proches de confiance par email ou via Facebook.

Le filleul doit activer le lien en cliquant sur le mail de parrainage reçu sur sa boîte mail :

- 1) Si le filleul s'inscrit et qu'il effectue une commande supérieure à 40€, son parrain bénéficie automatiquement d'un crédit de 10€ pour ses prochaines commandes. Le crédit apparaîtra automatiquement sur la page du compte parrain pour toute première commande d'une valeur de 40€ ou plus, frais et taxes non compris.
- 2) Si le filleul s'inscrit en tant qu'Expert et que son compte est validé et vérifié par la Société, et qu'il ait réglé son premier mois d'abonnement, le parrain bénéficie automatiquement d'un crédit de 30€.

Le montant du crédit du parrain diffère en fonction si le Membre parraine un Homeur ou un Expert. Le Membre parrain ne peut parrainer qu'une fois un même Membre par conséquent ce dernier ne peut être le filleul que d'un seul parrain.

Le crédit n'est pas valable sur une commande ayant déjà été payée et ne s'appliquera que sur la prochaine réservation qualifiante.

### **Filleul :**

Le filleul reçoit un mail de parrainage et doit cliquer sur le lien dessus. Il sera automatiquement considéré comme le filleul du Membre parrain.

Le filleul ne bénéficie d'aucun crédit mais a également la possibilité de parrainer à son tour. Il se retrouvera donc dans la situation définie précédemment en tant que parrain.

La Société se réserve le droit de modifier les conditions et montants du programme de parrainage selon les périodes promotionnelles et sans communications préalables auprès des Utilisateurs du Site.

## 11. Mise en relation entre Membres

Chaque Membre a la possibilité, une fois inscrit, de chercher un Helpeur répondant à sa demande de Service via un système de géolocalisation et de profil de Helpeurs. Pour cela, le Membre Homeur doit cliquer sur « Besoin d'un service », indiquer son adresse et rechercher les services disponibles autour de chez lui. Il pourra affiner ses critères : Services souhaités, Particulier ou Expert, géolocalisation, disponibilités, notes etc.

Après validation, le Homeur doit effectuer son choix sur la carte ou directement dans la liste. En cliquant sur le Profil d'un Helpeur et/ou sur une fiche de Service. Il accédera à son profil, ses informations, les tarifs pratiqués ainsi qu'à son agenda pour effectuer une réservation.

Avant réservation, il est recommandé de confirmer les disponibilités du Helpeur pour le Service demandé en cliquant sur « Contactez le Helpeur pour confirmer la date ». En cas d'annulation, des frais peuvent s'appliquer (cf. Article 12. b. « Annulation »).

Les Helpeurs restent joignables en un clic puisqu'il n'y a pas d'intermédiaire. Help and Home veut faciliter les échanges.

## 12. Réserve, transaction, réalisation et notation

### a. Réserve

Pour faire une réserve, le Homeur doit se connecter sur la plateforme, cliquer sur « Trouver un service », indiquer son adresse et rechercher les services disponibles autour de chez lui. Il pourra affiner ses critères : Services souhaités, Particulier ou Expert, géolocalisation, certification, disponibilités, notes etc.

Après validation, le Homeur doit effectuer son choix sur la carte ou directement dans la liste. En cliquant sur le Profil d'un Helpeur et/ou sur une fiche de Service. Il accédera à son profil, ses informations, les tarifs pratiqués ainsi qu'à son agenda pour effectuer une réserve.

Avant réserve, il est demandé de confirmer les disponibilités du Helpeur pour le Service demandé en cliquant sur « contactez le Helpeur pour confirmer la date ». Des frais d'annulation peuvent s'appliquer (cf. Article 12. b. « Annulation »).

Suite à cela, le Homeur pourra passer à la commande en inscrivant date et horaires souhaités puis cliquer sur « Réserver » puis « valider la commande » et passer à l'étape de paiement.

Pour toute commande passée sur le Site et tout Accord passé avec le Helpeur, le Homeur s'engage à régler l'intégralité des sommes dues en contrepartie de la réalisation de la Mission (en cela compris les Frais de fonctionnement du Site) par le Helpeur ou, le cas échéant, les frais d'annulation de réserve.

### b. Annulation

L'annulation d'une Mission est possible sous les conditions suivantes :

#### **De la part du Homeur :**

Pour toute annulation de la part du Homeur, les Frais de fonctionnement ne seront pas remboursés afin de couvrir les frais générés.

- 50% du montant négocié de la prestation sera reversé à titre d'indemnité au Helpeur si l'annulation a lieu moins de quatre-huit (48) heures avant la date et heure du début de la Prestation. Les Frais de fonctionnement seront facturés par Help and Home. La Société s'engage à rembourser le solde au Homeur dans les meilleurs délais.

#### **De la part du Helpeur :**

- Le Helpeur ne sera pas payé et ne peut exiger aucun dédommagement financier. Le montant de la Prestation sera restitué entièrement au Homeur, y compris les Frais de fonctionnement. Le Helpeur a pour obligation de prévenir de manière justifiée le Homeur et la Société au plus vite. Au bout de 3 annulations, pénalité et/ou suspension

de compte pourront être envisagés par la Société pour le bon fonctionnement de la Plateforme.

En cas d'annulation par le Homeur ou le Helpeur, la Société n'est en aucun cas responsable du manque à gagner en résultant d'une ou des deux parties.

### **c. Réalisation de la Prestation**

Avant chaque Prestation, le Helpeur s'engage à lire attentivement et respecter la « Charte de qualité », également appelée « Guide du Helpeur », qui lui a été communiquée lors de son inscription sur le Site. Il s'engage également à appliquer strictement les instructions et standards qui y figurent afin de fournir la meilleure qualité de Service et ainsi satisfaire le Homeur. La notation finale du Homeur dépendra de la qualité de la Prestation et de l'attitude du Helpeur.

Cette « Charte de qualité » est un document important pour chaque Helpeur car il énonce les objectifs de qualité de Help and Home et l'attitude à adopter.

En cas de perte, les Membres sont amenés à cliquer en bas du Site sur [Charte de Bonne conduite](#).

### **d. Transaction**

Pour finaliser sa commande et réserver la Prestation, le Homeur doit effectuer le règlement (prix négocié de la mission et les Frais de fonctionnement attribués aux Services de Help and Home) par carte bancaire ou tout autre moyen de paiement qui seront intégrés sur le Site par l'intermédiaire de MONETICO.

Le montant du prix négocié sera collecté sur un compte défini et identifié au sein du CIC sous la gérance de la Société Help and Home.

Si au terme de la Prestation, aucune réclamation n'a été effectuée auprès de la Société sous un délai de cinq (5) jours de prescription, la somme totale du prix négocié de la Mission sera collecté pour le compte du Helpeur et ne pourra, dès lors, plus être remboursée au Homeur ayant bénéficié du Service via le système mis en place par la Société et son partenaire MONETICO.

Lorsque la Négociation ou l'Accord est conclu, le Homeur s'engage à régler par carte bancaire via le système de paiement Monetico. Les cartes bancaires acceptées sont les cartes Bleue, les Visa, les Mastercard et les American Express.

En cas de litige, suite à ce délai de prescription, le Homeur devra alors agir directement contre le Helpeur.

Pour le règlement de l'abonnement Expert / professionnel, suite à sa confirmation de commande, une demande de paiement récurrent sera émise à l'Expert en inscrivant les données de sa carte bancaire via notre partenaire Stripe. Le premier règlement sera effectué le mois suivant la date anniversaire de sa souscription. Le détail de ces règlements sera affiché dans l'espace personnel du Helpeur.

#### **e. Rémunération du Site**

La navigation et l'inscription sur le Site sont libres et gratuites pour tout Utilisateur.

Ce n'est que dans l'hypothèse où un Accord est conclu sur le Plateforme entre des Utilisateurs, qu'une Rémunération est due à la Société, par le Homeur.

Cette Rémunération de la Société est un pourcentage du prix de la Mission négocié entre le Homeur et le Helpeur afin de participer aux frais de fonctionnement du Site et d'assurance.

Ainsi, le Homeur s'engage à payer à la Société (au moment de la transaction financière), en contrepartie du service d'intermédiation qu'elle lui fournit via la Plateforme et pour chaque Accord conclu via le Site avec un Helpeur, une somme dont le montant s'élève à 15 % TTC ou 0% TTC dans le cadre d'un Expert) du prix total de la Mission TTC objet d'un Accord.

Dans le cas où la Société ne peut percevoir les sommes convenues (en cela compris carte bancaire expirée, refus de la banque, données incorrectes, etc.), Help and Home se réserve le droit d'annuler la Réservation. Les Utilisateurs seront prévenus par l'envoi d'un courriel.

#### **f. Notation du Helpeur**

À l'issue de l'exécution de la Prestation, le Homeur s'engage à noter, de manière loyale et objective, la prestation via le profil du Helpeur. La notation des Membres s'évalue sous 5 critères et est représentée par des étoiles. Sur une échelle de 1 à 5 étoiles, le Homeur doit évaluer le sens du contact, la ponctualité, la qualité du service, le sérieux et le sourire. L'ajout d'un avis est fortement recommandé afin de mieux appréhender la qualité de la prestation.

Les notations et les avis sont publics et accessibles aux autres Utilisateurs du Site via le Profil des Membres. Seul le Homeur ayant payé une commande à un Helpeur peut l'évaluer. Help and Home se réserve le droit de prendre en compte les notations et avis afin de référencer les meilleurs profils sur le Site ou dans des newsletters mais également de supprimer des notations et avis, qui seraient, après contrôle, non justifiés ou altérés.

## 13. Autres services de Help and Home

Outre le Service Collaboratif, la Société agit continuellement en tant qu'intermédiaire dans deux autres services : L'Expertise en Gestion locative et la Conciergerie privée de luxe.

### a. Expert en Gestion locative

Ce service proposé par la Société est de la mise en relation sur le site entre un Expert et un Membre qui recherchent de l'aide en Gestion locative. Ces missions sont régies par le cadre de services de Help and Home. Elles ne sont en aucun cas des missions où l'Expert vient à détenir ou gérer des fonds qui appartiennent aux Homeurs : loyers, charges, dépôt de garantie, indemnités d'occupation, ni même à gérer les réservations de tout site de location tel que Airbnb, HomeAway, Abritel, etc...

L'Expert, le Membre dont la dénomination est validée par la Société, reconnaît et accepte de proposer des services seulement parmi ce cadre de services. La tarification est libre cependant la Société peut faire des recommandations de tarifs avec les prix du marché.

#### Services réalisables par les Experts :

- Accueil des convives
- Départ des convives
- Accueil + Départ des convives
- Accueil + Départ + Ménage
- Gestion des clefs
- All in exclusive (Accueil/Départ + Ménage + Gestion des clefs + Gestion du Linge)

La Société se réserve la possibilité d'ajouter, modifier ou supprimer, à tout moment et sans préavis les informations de l'Expert (description de ses fiches de service, disponibilités, prix) si elle juge que les informations de l'Expert sont incomplètes, mal orthographiées, insuffisantes ou encore pas réalistes.

Concernant le ménage, l'Expert peut utiliser son propre équipement ou utiliser, avec l'accord explicite du Homeur sur la messagerie en ligne, les produits ménagers disponibles dans le bien.

La gestion du linge peut être effectuée directement dans le bien immobilier du Homeur via la machine à laver et sèche-linge à disposition. Autrement, l'Expert se doit de rentrer en contact avec un Pressing pour effectuer les tâches de nettoyage de linge. L'Expert reconnaît et accepte de faire coïncider les délais de nettoyage du Pressing avec l'arrivée des nouveaux convives. Afin de préserver le linge des Homeurs, l'Expert reconnaît et accepte de ne pas entretenir lui-même le linge des Homeurs.

En cas de retard, mauvaise attitude devant les convives, le bien mal entretenu, linge pas sec ou accident, l'Expert sera le seul responsable des missions mandatées chez le Homeur. La Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable du comportement, tout retard ou accident commis par l'Expert.

Avant la réservation, le Homeur ne doit pas sous-estimer le temps nécessaire entre chaque mission. Il doit s'informer auprès de l'Expert du temps estimé. Suite à cela, le Homeur peut passer à sa commande en sélectionnant date et horaires souhaités sur le profil de l'Expert puis cliquer sur « Réserver » puis « valider la commande » et passer à l'étape de paiement sur le site.

Pour toute commande passée sur le Site et tout Accord passé avec l'Expert, le Homeur s'engage à communiquer toutes les informations nécessaires (date et heure d'arrivée des convives, nom des convives, produits ménagers et équipements disponibles, double des clefs, etc...). Ce service « Expert en Gestion locative » est soumis aux mêmes règles d'annulation que la Conciergerie collaborative, stipulés dans l'article 12.b.

Lorsque le Homeur requière une Gestion locative étalée dans la durée (plus d'un mois), la Société lui recommande de se rapprocher du service Conciergerie privée de luxe afin de lui proposer des services et des prix plus adaptés à ses besoins.

## **b. Conciergerie privée de luxe**

Ce service proposé par la Société, désigne une offre personnalisée de services accessibles aux particuliers et aux professionnels de manière ponctuelle. Pour passer commande, le Homeur doit contacter un des Concierges Help and Home soit :

- Par e-mail : [hello@helpandhome.fr](mailto:hello@helpandhome.fr)
- Par téléphone et/ou SMS au 07.69.66.43.54 et au 07.69.38.27.41, de 9h00 à 19h00

La mise en œuvre de ce service est laissée à l'initiative de Help and Home. Le prestataire dont fait appel la Société, ne devient en aucun cas sous-traitant de Help and Home. La Société sert uniquement d'intermédiaire.

### Commande

Le fait que le Homeur paye les factures du prestataire par l'intermédiaire de Help and Home, ne rend en aucun cas l'intermédiaire responsable du produit ou du service délivré par le prestataire. En dépit de tout le soin apporté à la stricte observation des délais convenus, Help and Home ne pourra être tenu responsable des dommages ou préjudices causés par un retard lors de la livraison d'un produit ou d'un service. Le non-respect des délais convenus ne pourra entraîner aucune indemnité de quelque nature que ce soit à la charge de Help and Home.

Toute commande s'entend sous réserve des stocks ou services disponibles chez le(s) fournisseur(s) et prestataire(s) de service(s). En cas d'indisponibilité du produit ou service commandé, des solutions de remplacement seront proposées. Les solutions de remplacement proposées seront mises en œuvre dès réception d'un accord écrit retourné par le Homeur. Dans l'hypothèse où aucune solution de remplacement ne serait trouvée ou acceptée par le Homeur dans un délai de cinq jours ouvrés, Help and Home procéderait à l'annulation pure et simple de la commande. De ce fait, aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne pourra être mise à la charge de la Société par le Homeur. En tout état de cause, toute modification ou annulation de commande par le Homeur est soumise à l'acceptation expresse de la Société. Dans l'hypothèse où Help and Home refuserait de procéder à la modification ou à la résolution de la commande

sollicitée par le client, le prix de la commande resterait dû par le Homeur et les sommes déjà versées (prix ou acompte) ne lui seraient en aucun cas restituées.

#### Paiement de la commande

Les produits et services seront facturés sur la base des tarifs précisés sur le devis et/ou facture en cas de services ponctuels, en euros et TTC. Pour tout devis accepté, supérieur à 300 €, la Société exigera un acompte de 30% au Homeur, via GoCardless.

Les services ponctuels seront majorés à 80% en cas d'intervention en dehors des horaires et jours précisés sur le contrat, à savoir du lundi au vendredi de 9h à 19h, et du samedi de 9h à 15h ainsi que pour les interventions réalisées pendant les jours fériés.

Avant le début de la prestation, la Société envoie un devis (prix de la prestation TTC + frais de mise en relation) au Homeur, à signer via HelloSign afin de confirmer la commande du service. L'équipe envoie ce devis l'adresse mail ou le numéro de téléphone du Homeur. Ce dernier doit uniquement confirmer sa signature sur le dit-document. La signature de devis permet à la Société de détenir un accord écrit du Homeur sur la dite-prestation.

Après signature du devis, les prestations commandées par le Homeur doivent être réglées intégralement avant leur réalisation par prélèvement bancaire via GoCardless, un lien envoyé par la Société. Dans tous les autres cas, les prestations sont payables d'avance sauf dérogation expresse de la Société permettant de faciliter la réalisation d'une prestation. La Société se réserve le droit de conserver les données bancaires du Homeur pour faciliter le paiement d'éventuelles prestations supplémentaires. Le Homeur sera débité via le mandat SEPA de GoCardless entre 3 et 6 jours après le paiement. Dès la validation du paiement, les factures sont adressées à l'ordre du Homeur sur son adresse mail communiqué.

Toute somme due et non payée (deux (2) jours ou pour les commandes de dernières minutes, deux (2) heures avant la prestation) portera de plein droit et sans mise en demeure préalable à des pénalités de retard de 15 % par prestation.

En cas de retard ou de défaut de paiement par le Homeur, les prestations ou livraisons en cours seront en conséquence annulées sans mise en demeure préalable ni préjudice de toute indemnité et/ou voie d'action et sans préjudice du recouvrement des sommes restant dues par le Homeur.

50% du montant du devis de la prestation sera reversé à la Société si l'annulation a lieu moins de vingt-quatre (24) heures ou deux (2) heures (pour les commandes de dernière minute) avant la date et heure du début de la Prestation. Ce montant représente les frais de mise en relation restant à la charge du Homeur pour cause d'annulation de dernière minute. Mais ces indemnités peuvent varier suivant les exigences et conditions d'annulation du Prestataire.

## 14. Conditions applicables aux services de transaction entre Membres

### a. Règlement de la prestation par le Homeur

La Société perçoit une commission en contrepartie du Service qu'elle fournit aux Membres et pour chaque Accord conclu via le Site avec un Helpeur, une somme dont le montant s'élève à 15 % TTC ou 15%-20% TTC dans le cadre d'un Expert en Gestion locative du prix total de la Mission TTC objet d'un Accord.

Le paiement de la Prestation sera effectué par carte bancaire, et/ou tout autre moyen de paiement qui sera intégré au service sur le système de paiement Monetico de la Plateforme.

#### Paiement par carte bancaire et débit direct

Help and Home a choisi de faire confiance à la banque CIC à travers la solution MONETICO pour l'ensemble des services monétiques de paiement par carte bancaire et par débit direct libellés en euros.

En utilisant le système de paiement par Carte Bancaire et débit direct proposé sur le Site Help and Home, le Membre accepte les Conditions Particulières d'Utilisation du système monétique de MONETICO. Pour en savoir davantage, cliquez sur le lien suivant : [Document Général de Monetico Paiement.](#)

#### Authentification 3D-secure

Ce protocole a pour but de réduire les risques de paiement en authentifiant le porteur de la carte grâce à une interrogation de la Banque. Ce service est inclus dans le système de paiement MONETICO proposé par le Site Help and Home.

Cette vérification est effectuée en plus de la vérification du numéro, de la date de validité et du cryptogramme de la carte. L'interrogation de la banque peut concerner une information de la banque ou bien la communication d'un code réceptionné par mail ou par SMS, pour valider le paiement.

À la fin de ces contrôles, MONETICO valide ou non la transaction, selon leurs modalités internes de validation.

### b. Règlement de l'abonnement Expert

Pour un abonnement Expert, une demande de paiement récurrent sera émise à l'Expert en inscrivant les données de sa carte bancaire via notre partenaire Stripe. Le premier règlement sera effectué le mois suivant à la date anniversaire de sa souscription.

Le membre sera engagé pour 3 mois à partir du premier prélèvement, puis l'abonnement sera résiliable ou pourra être mis en pause à tout moment via son espace personnel.

L'abonnement est facturé le jour de la souscription, pendant les 3 mois d'engagement et chaque mois suivant, du montant indiqué lors de la souscription de l'abonnement Expert en l'absence de résiliation ou suspension (mise en pause) du compte abonnement du Membre.

Le prix de l'abonnement est intégralement dû par le Membre pour le mois de la clôture ou suspension de l'abonnement Expert, quel que soit le jour du mois lors duquel la clôture ou suspension intervient.

L'Expert reconnaît et s'engage à prendre en charge le paiement de toutes les sommes qui lui sont dues et de les verser à la Société.

## 15. Droit de rétraction

### a. Services

L'application des règles du Code de la consommation dans l'économie collaborative diffère selon le statut du Helpeur :

- si le Helpeur est un particulier, alors ces règles ne s'appliquent pas et dans ce cas le Homeur ne peut exercer son droit de rétractation.
- si le Helpeur est un Expert, alors ces règles sont applicables et gouvernent la relation entre les deux.

Dans ce second cas, le Homeur se déclare informé des articles suivants concernant son droit de rétraction de quatorze (14) jours à compter de la conclusion de l'Accord sur la Plateforme :

Article L121-17 du Code de la consommation :

*« I. -Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :*

*1° Les informations prévues aux articles L. 111-1 et L. 111-2 ;*

*2° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;*

*3° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;*

*4° L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 121-21-5 ;*

*5° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 121- 21-8, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;*

*6° Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat.*

*II. - Si le professionnel n'a pas respecté ses obligations d'information concernant les frais*

*supplémentaires mentionnés au I de l'article L. 113-3-1 et au 3° du I du présent article, le consommateur n'est pas tenu au paiement de ces frais.*

*III. - La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information mentionnées à la présente sous-section pèse sur le professionnel. »*

Article L121-21 du Code de la consommation :

*« Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5. Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle.*

*Le délai mentionné au premier alinéa du présent article court à compter du jour :*

*1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 121-16-2 ;*

*2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.*

*Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.*

*Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien. »*

Il pourra exercer son droit de rétractation en contactant l'assistance Help and Home (se référer à l'article 16, « Assistance »).

## **b. Abonnements**

Dans le cadre d'un abonnement Expert, le Membre est tenu sous un engagement de 3 mois à partir de la date du 1<sup>er</sup> prélèvement. Il appartient au Helpeur de résilier ou mettre en pause soi-même son abonnement via son espace personnel. À la suite de son engagement de 3 mois, son abonnement est résiliable à tout moment.

## 16. Limites de responsabilité de Help and Home

### a. Prestation

La Société est un professionnel indépendant agissant en tant qu'intermédiaire entre les Membres. Sa responsabilité est exclusivement limitée à la fourniture de Services de mise en relation entre Homeurs et Helpeurs. Elle n'a donc aucune obligation de résultat, ce que le Membre reconnaît et accepte expressément.

Elle s'engage à accompagner Homeur et Helpeur dans leur démarche et expérience : Entretien téléphonique, vérification des Profils par questionnaire sur les aptitudes et capacités de chaque Helpeur (sous réserve de l'honnêteté de leurs réponses) ainsi que du suivi de ces Profils en fonction des commentaires et notations, mais ne garantit le résultat optimal des Prestations et compétences des Helpeurs. Une vérification constante des Profils et des données sera effectuée ainsi que des mises à jour afin d'améliorer la qualité de ces Services.

La Société agissant en son nom propre, ne prend guère partie aux Accords établis entre Membres. La responsabilité de la Société ne saurait être engagée pour quelconques réclamations, litiges ou autres discordes dans le cadre de l'Accord établi entre les deux Membres concernant une Mission. Si aucune décision n'a pu être prise entre les deux Membres, la Société s'engage, à tenter de rapprocher les deux Membres afin de trouver une solution à l'amiable. À ce titre, la Société ne peut être tenue pour responsable des quelconques réclamations, litiges ou tentatives d'arrangement à l'amiable.

Dans ce but et pour sécuriser les Transactions et Prestations, la Société met en place un système de paiement sous un délai de cinq (5) jours de prescription suite à la date convenue de la prestation.

Help and Home n'effectue aucun acte juridique au nom et pour le compte des Membres, hormis selon les conditions de l'article 17 « Complications et litiges ».

Parmi tous les services proposés par Help and Home, la Société ne garantit pas aux Homeurs de trouver le Service et/ou le Helpeur dont il a besoin et ne garantit pas non plus aux Helpeurs de trouver un Homeur qui aura besoin de ses Services.

La Société s'engage à vérifier régulièrement le bon fonctionnement et l'accessibilité du Site. Elle se réserve le droit d'interrompre momentanément l'accès au Site pour des raisons de maintenance. La Société ne pourrait être tenue responsable de difficultés ou impossibilités passagères d'accès au Site qui auraient pour origine des circonstances qui lui sont extérieures, cas de force majeure, ou encore qui seraient dues à des perturbations et interruption des réseaux de télécommunications, interruption d'internet, incendie, foudre, tempête, dégâts des eaux, panne du matériel de diffusion des Services, actes de piratages des terminaux de réception, grèves ou attentat. Pendant toute la durée d'un cas de force majeure, les obligations des Membres sont suspendues jusqu'au retour d'une activité normale sur la Plateforme.

La Société n'est en aucun cas responsable donc de tout manque à gagner des Helpeurs durant ces périodes et de la mise en difficulté du Homeur ne pouvant commander un Service. La Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable des cas d'inexécution

ou de retard d'exécution des missions résultant de cas de force majeure. Si la durée de la force majeure excède plus d'un mois, chaque Membre sera en droit de résilier les CGVU présentes et ainsi de leur Profil, par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse postale de Help and Home. La résiliation prendra effet quinze (15) jours après réception de la lettre et sans dédommagement imputé à Help and Home.

Le Membre reconnaît et accepte expressément que Help and Home ne soit en aucun cas responsable, de sa propre utilisation des Services sur la Plateforme.

Dans le cadre de prestations liées à la Gestion locative saisonnière :

Help and Home est un site d'intermédiation proposant, via sa plateforme des services de mise en relation avec des prestataires / Experts, et la Société est par conséquent, en aucun point assimilée à un organisme de travail intérimaire ou de portage salariale. Les prestataires / Experts restent indépendants.

Il appartient donc au Homeur :

- de vérifier l'adéquation entre ses besoins et les prestations proposées par les Experts ;
- de se renseigner et d'effectuer les démarches réglementaires en vigueur pour la location ou sous-location temporaire de son bien. La Société ne pourra être tenue responsable à tout manquement en termes d'obligations réglementaires et d'informations.

Le Homeur et l'Expert reconnaît expressément et sans réserve que la Société n'est qu'un intermédiaire permettant la mise en relation des deux parties. Le Homeur est donc directement lié par un contrat avec l'Expert pour la réalisation des Prestations. En conséquence, la Société exclut toute responsabilité en cas de dommage subi par le Homeur qui serait imputable à l'Expert dans le cadre de l'exécution de la Prestation.

Toutes les informations sur la Prestation (accueil, arrivée, départ des locataires, ménage ou gestion des clefs) nécessaires à la bonne réalisation de la mission doivent être préalablement renseignées par le Homeur à l'Expert.

## **b. Contrôle du contenu (données)**

Help and Home a établi une liste prédéfinie de Services pouvant être proposés (liste susceptible d'évoluer avec les mises à jour de la Plateforme) et il appartient à chaque Membre, durant la phase de Négociation, de respecter leurs obligations (article 8, « Obligations des membres ») et de ne pas détourner le Service proposé.

La Société, ne prenant pas partie dans l'Accord entre les Utilisateurs, se détache du contenu exact de la Prestation et de des données échangées. Toute réclamation sera à effectuer auprès du Membre concerné.

Help and Home s'engage sur la vérification des documents fournis par le Helpeur, notamment sur son attestation de responsabilité civile, mais également au niveau de son identité. La Société se détache de toute tentative de déclaration frauduleuse ne pouvant être détectée par Help and Home.

Un contrôle régulier des Profils sera effectué et il appartient à chaque Membre de respecter les obligations des Membres (Article 8, « Obligations des membres ») sous peine de sanction par la Société pour non-respect.

Pour tout manquement à ces obligations, perçu par un Utilisateur, veuillez consulter l'assistance Help and Home (Article 16, « Assistance »).

## 17. Assistance

Cinq moyens s'offrent aux Utilisateurs pour contacter la Société pour tout incident ou information relative à l'utilisation de la Plateforme :

- Par le Chat en direct sur la Plateforme
- Le formulaire de contact sur le Site « Contactez-nous ».
- En cliquant sur « Signaler », présent en bas à droite, sur toutes les pages du site.
- Par mail : [hello@helpandhome.fr](mailto:hello@helpandhome.fr)
- Par téléphone : 07.69.66.43.54 - 07.69.38.27.41 de 10h à 18h00.

L'équipe Help and Home mettra tout en œuvre pour vous répondre dans les plus brefs délais et vous offrir une solution.

## 18. Complications et litiges

Le Membre s'engage à détenir dès son inscription et pendant toute la durée des Prestations, une assurance garantissant les situations et conséquences de la responsabilité qu'il est susceptible d'encourir durant l'exécution de la Prestation (assurance des services d'économie collaborative). En cela compris les dommages de biens, corporels, matériels, immatériels survenu au Homeur/Helpneur ou un tiers, ou à un bien. Cette police d'assurance interviendra en priorité en cas de problème.

La bonne réalisation de chaque Prestation et la satisfaction du Homeur sont les objectifs de la Société. Cependant en cas de mauvaise réalisation de la Prestation par le Helpneur, la Société s'engage, à tenter de rapprocher les deux Membres afin de trouver une solution à l'amiable. Le service d'un autre Helpneur, bien noté peut éventuellement être réquisitionné selon l'ampleur des complications.

En sa qualité d'intermédiaire de mise en relation entre Homeur et Helpneur, La Société s'exclut de toute responsabilité en cas de dommage dans le cadre de l'exécution de la Prestation (Article 15 « Limites de responsabilité de Help and Home).

### **Assurances**

La Société a conclu avec la société MMA assurances un contrat de couverture sur les différents risques dans le cadre des Prestations offertes via le Site.

En tout état de cause, cette assurance constitue uniquement l'assurance de la Société et ne couvre en aucun cas ni le Homeur, ni le Helpneur particulier ou Expert dans le cadre de l'exécution des Prestations.

Pour le Helpneur particulier, il lui est demandé d'être couvert d'une assurance responsabilité en cas de dommage. Et concernant le Helpneur Expert, étant indépendant, il dispose de sa propre couverture d'assurance en cas de litige.

## 19. Suspension et clôture de comptes

De plein droit, Help and Home se réserve tout droit de bloquer, suspendre ou clôturer un compte suite à un litige ou une/plusieurs réclamation(s) ou ne respectant pas l'Article 8 sur les Obligations du Homeur et/ou Helpeur, ainsi qu'à l'ensemble des CGVU du Site [www.helpandhome.fr](http://www.helpandhome.fr).

Ces dispositions pourront être prises par la Société dans le cas suivants (liste non exhaustive) :

- Donnée(s) personnelle(s) erronée(s)
- Donnée(s) frauduleuse(s) identifiée(s)
- Profil incomplet : Photo manquante ou non-conforme
- Donnée(s) à caractère privé publiée(s) sur des espaces publics du Site : Profil public
- Document(s) manquant(s)
- Non-respect de l'ensemble des CGVU
- Non-respect des autres Membres, des services
- Comportement inapproprié sur la Plateforme (se référer à l'article 8, « Obligations des Membres »)
- Litige avec un autre Membre pour toute raison : problèmes identitaires, prestation non ou mal effectuée...
- Une/plusieurs réclamation(s) non résolue(s)
- Inactivité totale du Profil égale ou supérieure à trois mois
- Contrefaisant tous droits de propriété intellectuelle (droits d'auteur, marque, brevet...)

Le Membre a la possibilité de mettre son compte « en pause » afin d'éviter la suppression de toutes ses données.

Le Membre reconnaît et accepte que toute utilisation de son Contenu par Help and Home quant à la désinscription, la suppression ou la clôture de son compte ne pourra être remise en cause.

Le Membre peut se désinscrire à tout moment du Site en cliquant sur « Mon Compte » puis « Supprimer le compte », tout en bas de la page. Cette action entraînera la clôture et la suppression définitive du Compte du Membre et de toutes les données personnelles qui y sont associées.

Si le Membre qui souhaite supprimer son compte est en attente du paiement de sa Prestation, le Membre doit solliciter le virement de ce montant sur son compte bancaire au moment de sa demande de suppression de son compte. A défaut, ce montant restera acquis à Help and Home au bout de 45 jours. Cette suppression entraînera automatiquement et de plein droit la résiliation des présentes CGVU.

## 20. Confidentialité

Les données à caractère personnel transmises par les Membres sur le Site dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme, font l'objet d'une récolte et d'un traitement loyal et légal par Help and Home, pour la gestion de leur compte Utilisateur, pour la notation des Prestations, pour la notation de leur Profil mais font également l'objet d'études statistiques de la part de la Société.

Le Membre reste responsable des informations divulguées lors de son inscription sur le Site, sur son Profil et celles transmises directement par lui, aux autres Utilisateurs.

Dans le cadre du nouveau Règlement Général sur la Protection des Données, Help and Home s'y conforme en s'engageant ne pas transférer ou vendre ces données collectées à un tiers et seront exclusivement utilisées dans le calcul de nos statistiques pour l'amélioration et le fonctionnement du site.

Ce traitement a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) sous le numéro 2031200.

Chaque Membre dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données à caractère personnel traitées sur Help and Home. Le Membre peut exercer ses droits en modifiant directement sur [Confidentialité](#) ou en détaillant l'objet de sa requête, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse suivante :

Help and Home  
4 rue du Figuier  
33120 Arcachon

L'équipe mettra tout en œuvre à sa disposition pour effectuer le nécessaire pour procéder aux traitements des demandes selon les attentes.

## 21. Déclarations administratives

En vue de l'article 242 Bis, I du CGI, les utilisateurs des plateformes d'économie collaborative sont soumis à certaines obligations fiscales et sociales dénommées ci-dessous :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000031752581&cidTexte=LEGITEXT000006069577>

Ces informations seront expressément communiquées à nouveau par mail suite à l'inscription du Membre sur la Plateforme.

### a. Obligations Fiscales

En tant que Helpeur, vous êtes en droit de rendre des services de manière occasionnelle afin de compléter vos revenus.

Le code général des impôts dispose, dans [son article 12](#) : « L'impôt est dû chaque année à raison des bénéfices ou revenus que le contribuable réalise ou dont il dispose au cours de la même année ».

Les règles pour les revenus de l'économie collaborative et des plateformes ont évolué en Février 2017. Helpeurs, les revenus issus de votre activité sont en principes imposables et sont donc soumis à déclaration. De ce fait, vous êtes seuls redevables de tous les impôts et taxes résultant de l'Utilisation de la Plateforme. Vous êtes tenus de déclarer l'ensemble des montants perçus grâce aux missions Help and Home sur votre déclaration de revenus.

L'essentiel des déclarations fiscales applicables sont disponibles ci-dessous en cliquant sur les liens suivants :

#### **Déclarations fiscales**

<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/economie-collaborative-revenus-imposables>

#### **Comment faire votre déclaration ?**

[https://www.economie.gouv.fr/files/files/PDF/2017/declaration\\_revenus\\_services.pdf](https://www.economie.gouv.fr/files/files/PDF/2017/declaration_revenus_services.pdf)

<https://www.impots.gouv.fr/portail/node/10841>

Help and Home s'engage à adresser à chaque Helpeur, un récapitulatif annuel du montant total des transactions perçues sur la Plateforme via les missions effectuées. Ce Récapitulatif est disponible dans leur « Tableau de bord » en cliquant sur « Mon Compte ». Sur toute demande écrite à [hello@helpandhome.fr](mailto:hello@helpandhome.fr) des Homeurs, la Société s'engage à communiquer un récapitulatif annuel des prestations payées sur la Plateforme.

La Société ne peut donc être tenue responsable de la collecte, du reversement ou de la notification de la TVA ou tout autre taxe ou impôt en lien avec la rémunération perçue par un Helpeur de la part d'un Homeur.

Le Helpeur est seul responsable de toute déclaration auprès de l'administration fiscale et des autorités compétentes du montant de ses revenus issus de prestations de services qu'il aura accomplies pour le compte de particuliers Membres sur le Site.

La Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'une carence du Helpeur dans ses obligations déclaratives et pécuniaires. En cas d'incertitude, les Membres doivent se rapprocher de l'administration fiscale et des autorités compétentes, de manière à respecter la législation en vigueur.

#### **b. Obligations sociales**

En tant qu'acteur dans l'économie collaborative, chaque Membre est également soumis à certaines obligations sociales. L'ensemble de ces démarches est récapitulé sur le lien suivant :

<http://www.securite-sociale.fr/Vos-droits-et-demarches-dans-le-cadre-des-activites-economiques-entre-particuliers-Article-87>

## 22. Propriété intellectuelle

La structure générale du site ainsi que les textes, graphiques, images, photographies, sons, vidéos et applications informatiques qui la composent sont la propriété de Help and Home et sont protégés comme tel par les lois en vigueur au titre de la propriété intellectuelle.

Toute représentation et/ou reproduction et/ou adaptation partielle ou totale des contenus et services proposés par le Site et/ou extraction totale ou partielle de données, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable, expresse et écrite de Help and Home est strictement interdite et serait susceptible de constituer une contrefaçon au sens des articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

L'accès au site ne vaut pas reconnaissance d'un droit et, de manière générale, ne confère aucun droit de propriété intellectuelle relatif à un élément du site, lesquels restent la propriété exclusive de Help and Home.

### **23. Droit applicable – Jurisdiction compétente**

Les présentes CGVU sont régies par la loi française et la langue d'interprétation des présentes CGVU est la langue française. En cas de différend et à défaut d'accord amiable, le litige né de l'exécution des présentes CGVU ou en relation avec les présentes CGVU sera soumis aux juridictions compétentes sur le territoire français.

Si une ou plusieurs stipulation (s ) des présentes CGVU étai(en)t déclarée(s) nulle(s) en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée sous réserve que les présentes CGVU ne soient pas dénaturées, et que cela n'entraîne pas un déséquilibre significatif des obligations à la charges des parties.

Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre partie à l'une des quelconques dispositions des présentes CGVU ne saurait s'interpréter comme une renonciation de sa part à se prévaloir dans l'avenir d'un tel manquement.