

## Conditions Générales d'Utilisation et de Services AIDE2PRO Version 1.0 \_ Août 2021

### ARTICLE 1. DEFINITIONS

**AIDE2PRO** ou **Éditeur** : désigne la société AFYMH, société par actions simplifiée [SAS], au capital de 30.000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de SAINT-BRIEUC, sous le numéro 892 556 051, dont le siège social se situe ZONE ARTISANALE DE PEN AR GUER 22710 PENVÉNAN, editrice du Site et de la Plateforme.

**Besoin(s)** : désigne le problème ou panne technique subi(e) par le Particulier et / ou une demande de petite réparation du Particulier dans les domaines de l'électricité, du chauffage et / ou de la plomberie.

**Compte** ou **Compte Utilisateur** : désigne l'espace numérique personnel à chaque Utilisateur. Pour y accéder, l'Utilisateur doit se connecter en renseignant ses Identifiants. Le Compte Utilisateur permet d'accéder aux Services proposés sur la Plateforme tels que décrits à l'article 4 des CGUS.

**Conditions Générales d'Utilisation et de Services** et **CGUS** : désignent le présent contrat.

**Contenu(s)** : désignent, sans que cette liste soit exhaustive, les images, photographies, musiques, sons, vidéos, textes, articles, icônes, logos, logiciels, programmes informatiques, bases de données, annuaire, données, informations ou tout autre contenu de quelque nature qu'il soit, diffusés et / ou intégrés sur le Site et la Plateforme ou composant le Site et la Plateforme.

**Données Personnelles** : désignent toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant (nom, données de localisation, identifiant en ligne, etc.).

**Identifiants** : désignent les login (adresse email) et mot de passe permettant aux Utilisateurs de se connecter à leur Compte Utilisateur.

**Loi Informatique et Libertés** : désigne la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

**Mentions Légales** : désignent les informations légales relatives à la société AFYMH, accessibles sur son Site Internet.

**Partie** ou **Parties** : désigne(nt) indifféremment les Visiteurs, Utilisateurs et / ou AIDE2PRO.

**Particulier** : désigne la personne physique rencontrant un Besoin.

**Plateforme** : désigne la plateforme électronique adossée au Site édité par AIDE2PRO permettant à l'Utilisateur d'accéder aux Services.

**Prestation** : désigne la prestation d'analyse, de conseil et d'accompagnement fournie par le Professionnel, au nom et pour le compte d'AIDE2PRO, via la Plateforme, afin de répondre au(x) Besoin(s) du Particulier. La Prestation est fournie uniquement à distance via le Service de visioconférence mis à la disposition des Utilisateurs par AIDE2PRO.

**Professionnel** : désigne toute personne physique ou morale, retraitée ou non de l'artisanat, disposant de compétences professionnelles dans les domaines de l'électricité, le chauffage et la plomberie et autorisée par AIDE2PRO à répondre au(x) Besoin(s) du Particulier, au nom et pour le compte d'AIDE2PRO.

**Règlement Applicable** : désigne la Loi Informatique et Libertés et le Règlement Général sur la Protection des Données.

**Règlement Général sur la Protection des Données** : désigne le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

**Réservation** : désigne l'acte d'achat en ligne via le Site d'une Prestation à AIDE2PRO par un Particulier. La Réservation implique de décrire son Besoin, choisir un créneau de rendez-vous (ci-après « **RDV** »), créer ou se connecter à son Compte et entrer ses coordonnées bancaires.

**Responsable du Traitement** : désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités (pourquoi le Traitement de Données Personnelles est mis en place) et les moyens (comment est-il mis en place) du Traitement.

**Services** : désignent les fonctionnalités accessibles en ligne et proposées par AIDE2PRO via la Plateforme. Les Services sont décrits à l'article 4 des CGUS.

**Site Internet** ou **Site** : désigne le site Web accessible à l'adresse URL [www.aide2pro.fr](http://www.aide2pro.fr) géré et animé par AIDE2PRO.

**Sous-Traitant** : désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme qui Traite des Données Personnelles pour le compte d'un Responsable du Traitement.

« **Traitement de Données Personnelles** », « **Traitement** », « **Traiter / Traite** » : désigne toutes opérations effectuées sur des Données Personnelles, telles que la collecte, l'enregistrement, la conservation, la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, l'effacement ou la destruction.

**Utilisateur** : désigne un Particulier qui utilise la Plateforme et les Services et / ou réserve une Prestation.

**Visiteur** : désigne l'internaute qui se rend sur le Site et la Plateforme pour prendre connaissance de leurs Contenus.

## **ARTICLE 2. DISPOSITIONS INTRODUCTIVES**

### **2.1 Objet**

Les CGUS ont pour objet de définir les modalités et conditions :

- d'accès et d'utilisation du Site et / ou de la Plateforme par le Visiteur et / ou l'Utilisateur ;
- de fourniture des Services par AIDE2PRO à l'Utilisateur ;
- de Réservation, d'exécution et de paiement des Prestations.

Les Services et les Prestations sont fournis dans les conditions définies aux CGUS.

### **2.2 Éditeur**

L'Éditeur du Site et de la Plateforme est AIDE2PRO, telle que désignée à l'article 1<sup>er</sup> des CGUS.

### **2.3 Champ d'application**

Les CGUS régissent exclusivement la fourniture des Services et l'exécution des Prestations par AIDE2PRO, aux Utilisateurs.

### **2.4 Opposabilité et disponibilité**

Les CGUS sont opposables à l'Utilisateur qui reconnaît en avoir pris connaissance, et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet, au moment de la création de son Compte Utilisateur.

De même, à chaque Réservation de Prestation(s), l'Utilisateur sera invité à prendre connaissance et accepter à nouveau les CGUS.

Les CGUS sont mises à la disposition de l'Utilisateur sur le Site et la Plateforme d'une manière qui permette leur conservation et leur reproduction. Elles sont accessibles par un lien cliquable intitulé « Conditions Générales d'Utilisation et de Services », situé en bas de chaque page du Site et de la Plateforme, et directement consultables.

### **2.5 Modification des CGUS**

AIDE2PRO se réserve la faculté de modifier les CGUS à tout moment.

En cas de modification des CGUS, les CGUS applicables sont celles en vigueur au jour de l'utilisation du Site et / ou de la Plateforme par l'Utilisateur.

Les CGUS modifiées sont opposables à l'Utilisateur qui reconnaît en avoir pris connaissance, lors de sa prochaine Réservation de Prestation(s) suivant la modification des CGUS, et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet.

## **ARTICLE 3. ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE**

Les CGUS entrent en vigueur et sont applicables à compter du jour où elles sont acceptées par l'Utilisateur :

- soit au moment de la création de son Compte si l'Utilisateur se contente de créer un Compte sans procéder à une Réservation ;
- soit au jour de la Réservation de la Prestation.

Les CGUS sont conclues tant que l'Utilisateur dispose d'un Compte.

Les CGUS peuvent également prendre fin dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article 18.2 des CGUS.

## **ARTICLE 4. DESCRIPTION DES SERVICES**

**4.1. Généralités.** La Plateforme permet à un Particulier de soumettre un Besoin à l'expertise d'un Professionnel, autorisé par AIDE2PRO à fournir une Prestation audit Particulier, moyennant le paiement du prix fixé par AIDE2PRO.

Les Services sont susceptibles d'évoluer en fonction des nécessités liées à la technique et à la réglementation applicable ou au libre choix d'AIDE2PRO qui se réserve le droit, à tout moment, de

modifier, de manière substantielle, ou d'interrompre, momentanément, sporadiquement ou définitivement, l'accès à la Plateforme ou les Services proposés ou toute partie de ceux-ci avec ou sans avertissement préalable et sans que cela puisse diminuer ou dégrader les droits des Utilisateurs.

AIDE2PRO ne peut en aucun cas être tenue responsable envers l'Utilisateur pour toute modification, suppression ou interruption des Services ou de l'accès au Site et à la Plateforme.

**4.2. Présentation du Service « Aidez-moi ».** AIDE2PRO propose ainsi au Particulier des Services et fonctionnalités permettant à ce dernier de :

- Décrire et soumettre son Besoin à un Professionnel autorisé par AIDE2PRO ;
- Choisir un créneau de RDV avec un Professionnel disponible ;
- Réserver le RDV en ligne ;
- Accéder à un agenda en ligne ;
- Être alerté sur ses prochains RDV ;
- Echanger via un système de visioconférence intégré à la Plateforme directement avec le Professionnel ;
- Disposer d'une Prestation visant à répondre à son Besoin.

**4.3. Espace personnel.** L'Utilisateur accède en se connectant à son Compte à un espace privé ou personnel qui comprend :

- Les Données Personnelles de l'Utilisateur ;
- Les informations relatives au moyen de paiement utilisé par l'Utilisateur (si ce dernier les a enregistrées sur son espace) ;
- L'historique de ses Réservations ;
- La possibilité de réaliser une nouvelle Réservation via l'onglet « Nouvelle demande ».

L'Utilisateur peut consulter dans son espace personnel les Réservations passées des six (6) derniers mois.

**4.4. Assistance.** L'Utilisateur peut contacter AIDE2PRO pour toute question relative aux Services, aux Prestations ou au fonctionnement du Site et / ou de la Plateforme, à partir du formulaire de contact mis à sa disposition sur le Site et / ou la Plateforme, accessible via le lien « Nous contacter ».

Dans ce cas, l'Utilisateur doit renseigner des Données Personnelles (e-mail, nom de la personne, objet de la demande, message) afin qu'AIDE2PRO soit en mesure de traiter sa demande.

L'Utilisateur peut également contacter AIDE2PRO par mail à l'adresse [contact@aide2pro.fr](mailto:contact@aide2pro.fr).

AIDE2PRO informe l'Utilisateur qu'elle se réserve le droit de ne pas répondre à d'éventuelles demandes de l'Utilisateur qui seraient abusives en raison de leurs contenus et / ou de leurs fréquences, sans qu'il puisse être reproché à AIDE2PRO un quelconque manquement à son obligation d'assistance de l'Utilisateur.

## **ARTICLE 5. CREATION DU COMPTE**

### **5.1 Compte Utilisateur Particulier**

**5.1.1. Conditions.** La création du Compte et l'accès aux Services est réservé au Particulier majeur et est, par conséquent, interdit à toute personne physique de moins de 18 ans.

Le Particulier s'engage à indiquer son âge véritable au moment de la création de son Compte.

Un seul Compte peut être attribué par personne physique (même nom, même prénom, même adresse électronique).

**5.1.2. Processus de création et d'activation du Compte.** Pour créer son Compte, le Particulier complète un formulaire d'inscription accessible sur le Site et détermine son mot de passe.

Certaines Données Personnelles du Particulier sont obligatoires, parmi lesquelles son adresse email. Lorsqu'un champ du formulaire est obligatoire et qu'il n'est pas rempli par le Particulier, ce dernier en est informé par AIDE2PRO.

Le Particulier est également invité à prendre connaissance des CGUS, puis à les accepter, lors de la création de son Compte (article 2.4 des CGUS).

Le Particulier peut également s'il le souhaite s'inscrire en ligne à la newsletter d'AIDE2PRO en cochant une case spécifique.

Le Particulier reçoit ensuite un email adressé par AIDE2PRO accusant réception de son inscription, accompagné d'un code d'activation. Le Particulier doit renseigner le code d'activation présent dans l'email adressé par AIDE2PRO pour finaliser son inscription et activer son Compte.

Le Particulier qui n'a pas activé son Compte ne peut accéder à ce dernier.

## 5.2 Véridicité des informations

AIDE2PRO ne saurait être tenue responsable en cas d'informations mensongères, non-valables ou erronées concernant l'Utilisateur. AIDE2PRO n'a pas pour obligation de vérifier la réalité de l'identité de l'Utilisateur et ne dispose pas des moyens techniques et / ou légaux lui permettant de le faire.

## ARTICLE 6. ACCES ET UTILISATION DU COMPTE

**6.1. Sécurité des accès.** Le mot de passe choisi par l'Utilisateur pour lui permettre d'accéder à son Compte et / ou aux Services et de procéder à une Réservation doit être sécurisé. Pour ce faire, l'Utilisateur doit respecter les règles tenant à la sécurité des mots de passe fixées par AIDE2PRO. Le mot de passe de l'Utilisateur est personnel à ce dernier.

**6.2. Confidentialité des accès.** L'Utilisateur garantit la confidentialité de ses Identifiants et s'engage à ne les communiquer à aucune autre personne, ni à les prêter, donner ou les vendre. De manière générale, l'Utilisateur s'interdit de mettre son Compte à la disposition d'un tiers, pour quelque raison que ce soit. La responsabilité d'AIDE2PRO ne pourra être engagée en cas d'utilisation frauduleuse des Identifiants permettant à l'Utilisateur d'accéder à son Compte.

**6.3. Utilisation frauduleuse.** En cas d'utilisation frauduleuse des Identifiants de l'Utilisateur du fait d'une faute ou négligence imputable à celui-ci, ou à toute personne sous son contrôle ou son autorité hiérarchique, l'Utilisateur sera responsable envers AIDE2PRO de toute perte ou détérioration de Contenus ou de Données Personnelles, et plus généralement de tout dommage subi en raison d'une utilisation des Services non conforme aux règles édictées dans les CGUS. AIDE2PRO se réserve, dans cette hypothèse, conformément à l'article 18.2. des CGUS, le droit de désactiver temporairement les accès de l'Utilisateur concerné.

**6.4. Oubli ou perte de mot de passe.** En cas de perte et / ou d'oubli du mot de passe, l'Utilisateur peut demander la réinitialisation de son mot de passe à partir de la Plateforme.

**6.5. Utilisation du Compte.** Avant toute utilisation des Services et fonctionnalités en ligne, l'Utilisateur est invité à vérifier la compatibilité de son matériel avec les Services en ligne. Il est seul responsable du bon fonctionnement de son équipement.

## ARTICLE 7. EXECUTION DES PRESTATIONS

### 7.1 Processus de Réservation en ligne

**7.1.1. Préalable.** L'exécution des Prestations au Particulier implique :

- La description par le Particulier de son / ses Besoin(s) via le formulaire dédié accessible à partir de l'onglet « Aidez-moi » ;
- Le choix d'un créneau de RDV avec un Professionnel disponible ;
- La création d'un Compte dans les conditions fixées à l'article 5.1 des CGUS ou la connexion à un Compte existant si l'Utilisateur a créé son Compte précédemment ;
- La fourniture par l'Utilisateur de ses coordonnées bancaires validant la Réservation,
- Le règlement (débit) de la Prestation au terme du RDV convenu et effectué.

Le processus de Réservation et de fourniture des Prestations est décrit plus précisément ci-dessous.

**7.1.2. Expression du Besoin.** Le Particulier doit décrire son Besoin en renseignant de façon précise un formulaire dédié sur la Plateforme.

Le Particulier doit *a minima* fournir à AIDE2PRO les informations suivantes sur le formulaire :

- La catégorie du problème concerné (plomberie, électricité, chauffage, par exemple) ;
- Pour chaque catégorie, l'objet spécifique du problème rencontré (par exemple, en matière de plomberie, l'objet du problème peut porter sur un WC, un évier, une douche ou un robinet).

Le Particulier peut compléter la description du Besoin en laissant un commentaire dans un champ prévu à cet effet.

**7.1.3. Choix du créneau et prise de RDV.** Le Particulier accède ensuite au Service de prise de RDV avec un Professionnel accessible en ligne. Le Particulier choisit via un formulaire spécialement prévu à cet effet, une date et un horaire de RDV, disponibles sur l'agenda du Professionnel.

AIDE2PRO s'engage à proposer des créneaux de RDV dans un délai de quatre (4) heures maximum à compter du moment où le Particulier transmet son Besoin à AIDE2PRO. Le Particulier peut, néanmoins, choisir le créneau de RDV qui lui convient le mieux.

**7.1.4. Rappel des tarifs en vigueur.** AIDE2PRO rappelle au Particulier les conditions tarifaires applicables à la Prestation commandée.

**7.1.5. Création de Compte.** Avant de valider sa Réservation, le Particulier doit créer un Compte dans les conditions mentionnées à l'article 5.1 des CGUS.

**7.1.6. Vérification de la Réservation.** Le Particulier est ensuite invité à vérifier sa Réservation et ses caractéristiques essentielles à savoir la description de son Besoin, la date et l'horaire de RDV choisi ainsi que les tarifs applicables à la Prestation.

**7.1.7. Validation de la Réservation.** Le Particulier peut ensuite entrer ses coordonnées bancaires, prendre connaissance et accepter les CGUS, avant de finaliser sa Réservation en cliquant sur l'onglet « Réserver » dans les conditions et selon les modalités précisées à l'article 10.2 des CGUS.

Le Particulier peut corriger toute erreur ou modifier des données entrées par celui-ci avant la validation de sa Réservation en suivant le processus décrit sur le Site.

Le paiement (débit de la carte bancaire du Particulier) n'ayant lieu qu'au terme de la Prestation, la validation de la Réservation équivaut à une demande d'autorisation de paiement par la banque émettrice du Particulier.

**7.1.8. Confirmation de la Réservation.** Chaque Réservation fait l'objet d'un accusé de réception adressé, au moyen d'un courrier électronique et dans un délai raisonnable, par AIDE2PRO au Particulier.

Le courriel de confirmation comporte les informations suivantes :

- Un résumé des caractéristiques essentielles de la Prestation commandée (description du Besoin, date et horaire du RDV) ;
- Le lien de la visioconférence ;
- Le rappel de ce que le montant de la Prestation sera calculé selon les tarifs en vigueur ;
- Un lien vers les tarifs en vigueur ;
- Le rappel de ce que la carte bancaire du Particulier sera débitée à la suite du RDV et de l'exécution de la Prestation ;
- Un lien vers le formulaire de contact pour écrire au Service support d'AIDE2PRO ;
- Un lien vers l'adresse à laquelle les réclamations pourront être adressées ;
- Un lien vers les CGUS.

Toute Réservation ne deviendra définitive qu'à compter de l'envoi au Particulier de ce courrier électronique de confirmation de Réservation par AIDE2PRO.

AIDE2PRO recommande au Particulier de conserver ces informations sur un document papier ou informatique. AIDE2PRO conservera les informations relatives à la Réservation pendant la période requise en vertu des lois applicables, comme prévu dans la Politique d'Utilisation des Données Personnelles AIDE2PRO.

**7.1.9. Rétractation.** AIDE2PRO informe le Particulier des modalités relatives à la rétractation à l'article 11 des CGUS.

**7.1.10. Annulation à l'initiative d'AIDE2PRO.** AIDE2PRO se réserve la faculté d'annuler une Réservation, même après réception du courrier électronique de confirmation, en cas de défaut de confirmation de l'autorisation par la banque émettrice.

En cas de contestation concernant la réalité ou les modalités de la transaction, les enregistrements informatiques fournis par le serveur bancaire sécurisé vaudront preuve entre les Parties.

AIDE2PRO se réserve la faculté de refuser ou suspendre toute Réservation d'un Particulier avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une Commande antérieure ou en cours d'administration.

Ce principe est sans préjudice pour le Particulier d'exercer son droit de rétractation prévu aux articles 7.1.10 et 11 des CGUS, dans l'hypothèse où ce droit est applicable.

## **7.2 Exécution des Prestations**

**7.2.1. Prestation en ligne.** Les Prestations sont fournies exclusivement en ligne via les Services d'AIDE2PRO, et notamment via le Service de visioconférence accessible sur la Plateforme. Le Professionnel ne se déplace pas au domicile ou dans les locaux du Particulier désignés par ce dernier.

**7.2.2. RÉPARATIONS.** LE PROFESSIONNEL NE RÉALISE PAS LUI-MÊME LES MANIPULATIONS ET / OU LES RÉPARATIONS À RÉALISER. LE PROFESSIONNEL A POUR SEULE OBLIGATION DE METTRE SES COMPÉTENCES, CONNAISSANCES ET MOYENS EN ŒUVRE AFIN D'ANALYSER LE BESOIN, IDENTIFIER LA SOLUTION OU LA CORRECTION, L'EXPLIQUER AU PARTICULIER ET L'ACCOMPAGNER OU L'ASSISTER A DISTANCE, AFIN QUE CE DERNIER RÉALISE LUI-MÊME L'ACTION RECOMMANDÉE PAR LE PROFESSIONNEL.

LE PROFESSIONNEL N'EST EN AUCUN CAS SOUMIS A UNE OBLIGATION DE REPARER NI A UNE OBLIGATION DE RESULTAT.

Si la préconisation du Professionnel implique l'achat de produit, il appartient au Particulier de faire l'acquisition du produit concerné.

**7.2.3. Durée de la Prestation.** La durée de la Prestation correspond à la durée du RDV avec le Professionnel via le Service de visioconférence.

La durée de la Prestation ne peut excéder une (1) heure pour l'accompagnement à la gestion d'un(e) panne / problème technique.

Toute tranche de dix (10) minutes démarrée sera facturée au Particulier.

## **7.3 Paiement des Prestations**

Le règlement des Prestations et le débit de la carte bancaire du Particulier auront lieu au terme du RDV réalisé, dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article 10.2 des CGUS.

## **ARTICLE 8. OBLIGATIONS DES UTILISATEURS**

### **8.1. Obligations générales**

L'Utilisateur reconnaît avoir procédé préalablement à la souscription des CGUS à la vérification de l'adéquation de la Plateforme et des Services avec son / ses Besoin(s) et reconnaît que toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour s'engager au titre des CGUS lui ont été communiqués par AIDE2PRO.

L'Utilisateur s'engage à respecter les CGUS.

Il s'engage à utiliser la Plateforme et les Services conformément aux lois et règlements en vigueur et dans le respect de leur destination, telle qu'exposée à l'article 4 des CGUS.

L'Utilisateur s'interdit expressément de contourner la Plateforme, ses fonctionnalités et les Services.

### **8.2. Obligations liées aux droits de propriété intellectuelle**

L'Utilisateur s'engage à ne pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'AIDE2PRO, du Professionnel ou de tiers.

### 8.3. Obligations liées à l'utilisation de la Plateforme et des Services

**8.3.1. Prérequis.** L'Utilisateur déclare disposer du matériel et des moyens de connexion compatibles avec la configuration requise pour l'utilisation de la Plateforme et des Services.

Il déclare également disposer des connaissances techniques et des compétences nécessaires à l'utilisation de la Plateforme et des Services.

L'Utilisateur est seul responsable de son matériel, ses moyens de connexion, ses connaissances techniques et ses compétences nécessaires pour l'utilisation de la Plateforme et des Services. En particulier, il est seul responsable de son accès à Internet et il lui appartient de prendre toutes dispositions pour maintenir cet accès.

**8.3.2. Incidents.** L'Utilisateur informe AIDE2PRO de tout potentiel incident ou dysfonctionnement lors de l'utilisation de la Plateforme et des Services.

**8.3.3. Utilisation normale.** AIDE2PRO informe l'Utilisateur de ce que la Plateforme pourrait présenter des dysfonctionnements en cas d'utilisation inhabituelle et disproportionnée par l'Utilisateur.

Aussi, l'Utilisateur s'engage à utiliser la Plateforme pour les seuls Services visés par les CGUS et à ne pas avoir une utilisation déraisonnable et excessive de la Plateforme et des Services.

Plus généralement, l'Utilisateur s'engage à ce que son utilisation n'affecte pas la stabilité, la sécurité et la qualité de la Plateforme et des Services.

**8.3.4. Confidentialité des Identifiants.** L'Utilisateur est responsable de la préservation de la confidentialité de ses Identifiants.

Ainsi, l'Utilisateur s'interdit de transmettre ses Identifiants à tout autre Utilisateur ou tiers.

L'Utilisateur s'engage également à ne pas solliciter, recueillir ou utiliser les Identifiants d'un autre Utilisateur pour accéder à son Compte.

**8.3.5. Exactitude des informations.** L'Utilisateur s'assure de la validité dans le temps de l'adresse e-mail transmise à AIDE2PRO et s'engage à fournir des informations exactes, complètes et actualisées à AIDE2PRO.

L'Utilisateur s'engage également à ne pas usurper l'identité ou la qualité d'un tiers. A défaut, il sera seul responsable des conséquences pouvant résulter de la fourniture d'informations mensongères, invalides ou erronées à AIDE2PRO ou un autre Utilisateur.

Le Particulier s'engage à décrire son Besoin le plus précisément possible et de manière exhaustive afin de permettre à AIDE2PRO de fournir une Prestation efficace, conforme et adaptée.

**8.3.6. Interdictions.** Il est interdit à l'Utilisateur de :

- contaminer la Plateforme par un virus ou de déposer un document contaminé par un virus ;
- procéder à une quelconque modification de la Plateforme ;
- altérer le fonctionnement de la Plateforme ou nuire à celle-ci ;
- accéder ou se maintenir sans y être habilité dans tout ou partie de la Plateforme ou utiliser tout outil afin d'accéder ou se maintenir sans y être habilité dans tout ou partie de la Plateforme ;

- utiliser des logiciels ou appareils manuels ou automates, robots de codage ou autres moyens pour accéder, explorer, extraire ou indexer toute page ou éléments de la Plateforme ;
- utiliser la Plateforme à des fins autres que celles prévues à l'article 4 des présentes, et notamment à des fins illégales ou frauduleuses et / ou agir dans un but illicite ou interdit ;
- référencer ou créer des liens vers tout contenu ou information disponible sur la Plateforme en dehors des cas prévus aux CGUS ;
- extraire, réutiliser les Contenus de quelque manière et à quelque fin que ce soit, et les publier sur un autre site et plus largement sur Internet, en dehors des cas prévus aux CGUS ;
- accéder et utiliser les Données Personnelles des autres Utilisateurs en dehors des hypothèses prévues dans les CGUS, et notamment à des fins commerciales ;
- faire la promotion de ses produits et services sur la Plateforme ou plus largement utiliser la Plateforme à des fins commerciales ;
- mandater, solliciter, inciter ou permettre à toute personne d'enfreindre une ou plusieurs de ces interdictions ou plus largement les CGUS.

**8.3.7. Interdictions spécifiques : contenus illicites.** L'Utilisateur s'engage, enfin, à ne pas télécharger, diffuser ou publier sur la Plateforme des données, des informations ou des contenus :

- à caractère diffamatoire, injurieux, insultant, obscène, offensant, violent ou incitant à la violence, à caractère politique, raciste, xénophobe, incitant à la haine raciale ou la haine à l'égard de personnes en raison de leur sexe, de leur orientation ou identité sexuelle ou de leur handicap ;
- faisant l'apologie des crimes contre l'humanité ;
- incitant à la commission d'actes de terrorisme et à leur apologie ;
- ayant un caractère violent ou pornographique, touchant à la pornographie infantile ou portant atteinte à la dignité humaine, et de manière générale tout contenu qui serait contraire aux lois et règlements en vigueur, à l'ordre public ou bonnes mœurs.

Les obligations mentionnées aux 8.3.6 et 8.3.7. constituent des obligations essentielles à la charge de l'Utilisateur qui justifient, en cas de non-respect, outre la suppression du contenu illicite par AIDE2PRO, une exclusion de l'Utilisateur, sans délai et sans notification préalable, de la Plateforme et des Services.

## **ARTICLE 9. OBLIGATIONS D'AIDE2PRO**

AIDE2PRO s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer au mieux la fourniture des Services et permettre la disponibilité et le fonctionnement de la Plateforme.

AIDE2PRO s'engage également à respecter les droits de propriété intellectuelle de l'Utilisateur sur les contenus qu'il publie sur la Plateforme, ainsi que de tout tiers, et les droits sur les Données Personnelles de l'Utilisateur.

## **ARTICLE 10. PRIX ET PAIEMENT**

### **10.1 Prix**

Conformément à l'article L. 112-1 du Code de la consommation, le prix des Prestations (ci-après le « **Prix** » ) est mentionné dans la grille tarifaire des Prestations figurant sur le Site et / ou la Plateforme. Le Prix est indiqué en Euros et inclut toutes les taxes applicables, TVA incluse et les charges.

La Particulier est informé de ce que le Prix, tel que mentionné dans la grille tarifaire, dépend et est fixé sur la base de deux (2) variables, à savoir :

- Le jour et l'heure de la Prestation à savoir :
  - o Pendant les jours et heures ouvrés d'AIDE2PRO à savoir du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 ;
  - o Pendant les jours ouvrés mais en dehors des heures ouvrées (la nuit) à savoir du lundi au vendredi de 20h00 à 8h00 ;
  - o Les week-end (samedi et dimanche) et jours fériés ;
- Et,
- Le temps passé par le Professionnel lors du RDV via le Service de visioconférence, dans une limite d'une (1) heure pour l'accompagnement à la gestion d'un(e) panne / problème technique.

Le Particulier ne peut en aucun cas se prévaloir de tout autre prix pratiqué pour tout autre mode de commercialisation.

La grille tarifaire est consultable par le Particulier à tout moment sur le Site et / ou la Plateforme et spécialement, lors du choix du créneau de RDV, sur la page de validation puis de confirmation de sa Réservation.

Le Prix des Prestations est celui en vigueur au jour de la Réservation.

AIDE2PRO se réserve le droit de modifier ses prix, à tout moment, tout en garantissant au Particulier l'application du prix en vigueur au jour de la Réservation.

## 10.2 Paiement

Le Prix est exigible en totalité après confirmation de la Réservation mais ne sera facturé et débité au Particulier sur son compte bancaire, qu'après la réalisation de la Prestation.

**10.2.1. Réservation – demande d'autorisation.** Lors de la Réservation, le Particulier fournit à AIDE2PRO, à l'aide du service de paiement intégré disponible sur la Plateforme, ses coordonnées bancaires, qui seront utilisées pour débiter le Particulier du Prix après la Prestation.

Pour pouvoir utiliser le service de paiement intégré, le Particulier déclare accepter les conditions générales du prestataire en charge du traitement du paiement et de la conservation des informations relatives à la carte de crédit ou de débit.

AIDE2PRO n'accède pas aux coordonnées bancaires du Particulier.

Les coordonnées bancaires saisies sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer) et protégées grâce à un système de sécurité destiné à empêcher des tiers non autorisés d'intercepter ces données, d'y accéder, de les déformer ou de les détourner à leurs profits.

En communiquant ses coordonnées bancaires, le Particulier accepte par avance et sans condition qu'AIDE2PRO procède à la transaction sécurisée. Le Particulier autorise donc par avance sa banque à débiter son compte à la vue des enregistrements ou des relevés transmis par AIDE2PRO, même en l'absence de factures signées de la main du titulaire de la carte.

AIDE2PRO se réserve le droit d'annuler toute Réservation de Prestation en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement.

**10.2.2. Débit – facturation.** A l'issue de la Prestation, le Prix de la Prestation sera débité du compte bancaire du Particulier. AIDE2PRO transmettra au Particulier la facture correspondant à la Prestation réalisée.

## **ARTICLE 11. RETRACTATION**

Le présent article s'applique à :

- l'Utilisateur qui a la qualité de consommateur. Par « Utilisateur consommateur », il convient d'entendre toute personne physique agissant en dehors du cadre de son activité professionnelle ;
- l'Utilisateur professionnel qui emploie moins de cinq (5) salariés et qui contracte avec AIDE2PRO en dehors du champ de son activité principale.

### **11.1. Conditions, délais, modalités d'exercice**

Conformément aux dispositions de l'article L221-18 du Code de la consommation, le Particulier ayant la qualité de consommateur, au sens de l'article liminaire dudit Code dispose, par principe, d'un droit de rétractation d'un délai de quatorze (14) jours à compter du jour suivant la conclusion des CGUS pour les contrats de prestation de services, aux termes duquel il peut demander l'annulation de sa Réservation, sans avoir à motiver sa décision.

Si le délai de quatorze (14) jours ouvrés expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

AIDE2PRO ne peut imposer à l'Utilisateur de justifier sa rétractation.

Pour exercer le droit de rétractation, l'Utilisateur doit notifier à AIDE2PRO :

- son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, ses numéro de téléphone et adresse électronique ;
- ainsi que sa décision de rétractation des CGUS au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) aux coordonnées suivantes :

**Société AFYMH,  
ZONE ARTISANALE DE PEN AR GUER 22710 PENVÉLAN  
[contact@aide2pro.fr](mailto:contact@aide2pro.fr)**

L'Utilisateur peut également utiliser le modèle de formulaire de rétractation fourni en fin de document mais ce n'est pas obligatoire.

Les frais d'envoi de la notification, en particulier si elle est faite par voie postale, sont à la charge de l'Utilisateur.

Pour que le délai de rétractation de quatorze (14) jours soit respecté, il suffit que l'Utilisateur transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration de ce délai.

A l'expiration du délai de quatorze (14) jours prévu à l'article L221-18 du Code de la consommation, la Réservation sera considérée comme ferme et définitive.

Dans tous les cas, la charge de la preuve de cet exercice repose sur l'Utilisateur.

### **11.2. Exclusions du droit de rétractation**

**EN APPLICATION DES DISPOSITIONS DE L'ARTICLE L221-28-1° DU CODE DE LA CONSOMMATION, LE DROIT DE RETRACTATION NE PEUT ETRE EXERCE POUR LES FOURNITURES DE SERVICES PLEINEMENT EXECUTES AVANT LA FIN DU DELAI DE RETRACTATION ET DONT L'EXECUTION A COMMENCE APRES ACCORD PREALABLE EXPRES DU CONSOMMATEUR ET RENONCEMENT EXPRES A SON DROIT DE RETRACTATION.**

Ainsi sont exclus du bénéfice du droit de rétractation les Prestations proposées par AIDE2PRO dès lors qu'elles sont exécutées et fournies à l'Utilisateur avant la fin du délai de rétractation.

**Dans cette seule hypothèse**, le droit de rétractation est donc exclu et une information préalable et spécifique avertira l'Utilisateur avant la finalisation et la confirmation de sa Réservation, que son droit de rétractation ne pourra être exercé compte tenu du fait que la Prestation sera pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation.

L'Utilisateur consommateur doit, dès lors, expressément donner son consentement à l'application de l'article L221-28-1° du Code de la consommation et au renoncement de son droit de rétractation avant la finalisation et la confirmation de sa Réservation.

**L'UTILISATEUR COCHERA UNE CASE POUR CONSENTIR A L'APPLICATION DE L'ARTICLE L221-28-1° DU CODE DE LA CONSOMMATION ET RENONCER EXPRESSEMENT A SON DROIT DE RETRACTATION.**

### **11.3. Absence de débit et de facturation**

En cas de rétractation dans le délai convenu, AIDE2PRO ne percevra aucune somme de la part de l'Utilisateur, qui ne sera débité et facturé d'aucune somme.

La demande d'autorisation transmise par la banque de l'Utilisateur à AIDE2PRO sera annulée.

### **11.4. Formulaire de rétractation**

Le modèle de formulaire de rétractation est détachable et se trouve en fin document.

## **ARTICLE 12. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

### **12.1. Propriété intellectuelle d'AIDE2PRO**

**12.1.1. Droit d'auteur, marque, nom de domaine.** Le signe AIDE2PRO est enregistré à titre de marque auprès de l'INPI sous le numéro 214729018.

AIDE2PRO est également titulaire du nom de domaine <aide2pro.fr>.

Ces éléments ne peuvent être utilisés sans l'autorisation expresse d'AIDE2PRO.

**12.1.2. Site et Plateforme.** L'Editeur est investi des droits de propriété intellectuelle sur le Site et la Plateforme.

L'Utilisateur reconnaît qu'il n'est autorisé à utiliser ces éléments que dans les limites expressément fixées par les CGUS.

Ainsi, toute utilisation non expressément autorisée par l'Editeur au titre des CGUS est illicite, conformément aux articles L122-4 et L 122-6 du Code de propriété intellectuelle.

### **12.2. Propriété intellectuelle de l'Utilisateur**

L'Utilisateur est et reste titulaire des éventuels droits de propriété industrielle et intellectuelle sur les contenus qu'il publie et diffuse sur le Site et la Plateforme lors de l'utilisation des Services.

L'Utilisateur garantit à AIDE2PRO être titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur les contenus qu'il publie et diffuse sur le Site et la Plateforme et lui en concède une jouissance paisible dans le cadre des CGUS.

### **ARTICLE 13. DONNEES PERSONNELLES**

AIDE2PRO s'engage à respecter les obligations lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des Données Personnelles, en particulier la Règlementation Applicable.

AIDE2PRO traite, en tant que Responsable du Traitement et à des fins de gestion de ses relations, notamment, commerciales avec les Utilisateurs, les Données Personnelles des Utilisateurs.

Plus précisément, AIDE2PRO traite les Données Personnelles des Utilisateurs en tant que Responsable du Traitement, et ce afin notamment de :

- Gérer, limiter et sécuriser les accès à la Plateforme et aux Services (prises et gestion des RDV, rappel des événements, etc.) ;
- Gérer les paiements des Prestations fournies par les Professionnels ;
- Répondre aux demandes de contact et d'assistance des Utilisateurs ;
- Adresser des questionnaires de satisfaction aux Utilisateurs eu égard à la Plateforme et aux Services ;
- Analyser la navigation des Utilisateurs sur le Site et / ou la Plateforme et retenir leurs préférences de navigation ;
- Prévenir les fraudes en assurant un suivi des connexions des Utilisateurs.

AIDE2PRO traite, également en tant que Responsable du Traitement, les Données Personnelles des Visiteurs afin d'analyser leur navigation sur le Site et retenir leurs préférences de navigation.

**EN AUCUN CAS, LES DONNEES PERSONNELLES DES VISITEURS ET / OU UTILISATEURS NE SONT TRANSMISES PAR AIDE2PRO A DES PARTENAIRES COMMERCIAUX NI VENDUES A DES ENTREPRISES CHERCHANT A CONSTITUER DES BASES DE DONNEES DE PROSPECTS.**

Les Visiteurs et les Utilisateurs sont informés de ce qu'ils possèdent différents droits sur leurs Données Personnelles – notamment des droits d'accès, de rectification et d'opposition, qu'ils peuvent exercer en contactant AIDE2PRO à l'adresse [contact@aide2pro.fr](mailto:contact@aide2pro.fr)

Pour plus d'informations, les Visiteurs et / ou les Utilisateurs peuvent consulter la Politique d'Utilisation des Données Personnelles AIDE2PRO [PUDP] disponible sur le Site Internet et la Plateforme.

### **ARTICLE 14. RESPONSABILITE**

#### **14.1.Généralités**

LES OBLIGATIONS D'AIDE2PRO AUX TERMES DES PRÉSENTES CGUS SONT DES OBLIGATIONS DE MOYENS.

En particulier, AIDE2PRO est tenue par une obligation de moyens au titre de la disponibilité des Services, de la sécurité de l'accès à la Plateforme et de la sécurité des informations transitant sur le Site et la Plateforme et notamment des Données Personnelles des Utilisateurs.

La responsabilité d'AIDE2PRO ne saurait être engagée par l'Utilisateur qu'en cas de faute prouvée d'AIDE2PRO et pour des dommages découlant de faits qui lui sont directement imputables.

**LA RESPONSABILITÉ D'AIDE2PRO NE SERA ENGAGÉE QUE S'IL EST ÉTABLI QUE LE DOMMAGE DÉNONCÉ RÉSULTE DE SON PROPRE FAIT ET QUE S'IL EXISTE UN LIEN DE CAUSALITÉ DIRECT ET CERTAIN ENTRE LA FAUTE ALLÉGUÉE ET LE DOMMAGE.**

**AIDE2PRO NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE TENUE POUR RESPONSABLE DE TOUTES PERTES OU DOMMAGES INDIRECTS OU IMPREVISIBLES DE L'UTILISATEUR, CE QUI INCLUT NOTAMMENT SANS QUE CETTE LISTE SOIT LIMITATIVE TOUT GAIN MANQUE, PERTE, INEXACTITUDE ET / OU CORRUPTION DE FICHIERS OU DE DONNÉES, PERTE D'UNE CHANCE, COUT DE RECUPERATION DES DONNÉES, DE L'OBTENTION D'UN PRODUIT, D'UN SERVICE OU DE TECHNOLOGIE DE SUBSTITUTION, ATTEINTE A L'IMAGE OU TOUT AUTRE PREJUDICE MORAL.**

Toute action dirigée contre l'Utilisateur par un tiers en relation ou provenant de l'exécution ou de l'inexécution des CGUS par l'Utilisateur n'ouvre droit à aucune réparation de la part d'AIDE2PRO.

## **14.2. Accès aux Services et fonctionnement de la Plateforme**

**14.2.1. Impossibilité d'accès.** AIDE2PRO ne saurait être tenue responsable d'une impossibilité d'accès aux Services et à la Plateforme ou du non-fonctionnement de la Plateforme qui serait la conséquence :

- d'un dysfonctionnement de l'environnement informatique de l'Utilisateur, ou du réseau Internet,
- du non-respect de ses obligations par l'Utilisateur, notamment en matière d'utilisation anormale de la Plateforme,
- de toutes autres raisons extérieures à AIDE2PRO, cette dernière ne pouvant en effet éviter tout usage malveillant de la Plateforme, notamment en cas de transmission d'un virus ou de tout autre élément susceptible de contaminer la Plateforme.

**14.2.2. Fonctionnement interrompu.** En outre, AIDE2PRO ne garantit pas que la Plateforme soit exempte d'anomalies et que son fonctionnement sera ininterrompu. En effet, en vue d'assurer la maintenance technique de la Plateforme et / ou corriger des anomalies, l'accès à la Plateforme pourra être interrompu ponctuellement par AIDE2PRO.

## **14.3. Exécution des Prestations**

Au titre des Prestations fournies au Particulier, AIDE2PRO est tenue également à une obligation de moyens.

AIDE2PRO met à la disposition des Utilisateurs des Professionnels disposant des compétences et des connaissances dans le domaine concerné par le Besoin qui ne sont pas en charge de la réalisation des réparations techniques sur place.

**LE PROFESSIONNEL NE REALISE PAS LES REPARATIONS A LA PLACE DU PARTICULIER. IL N'EST PAS SOUMIS A UNE OBLIGATION DE REPARER.**

**AIDE2PRO A DONC POUR SEULE OBLIGATION DE METTRE LES COMPÉTENCES, CONNAISSANCES ET MOYENS DONT ELLE DISPOSE, VIA LE PROFESSIONNEL, EN ŒUVRE AFIN D'ANALYSER LE BESOIN, IDENTIFIER LA SOLUTION OU LA CORRECTION, L'EXPLIQUER AU PARTICULIER ET L'ACCOMPAGNER OU L'ASSISTER, AFIN QUE CE DERNIER RÉALISE LUI-MÊME L'ACTION RECOMMANDÉE.**

**AIDE2PRO N'EST PAS SOUMISE A UNE OBLIGATION DE RESULTAT.**

#### **14.4. Hébergement des contenus publiés par les Utilisateurs**

AIDE2PRO est simple hébergeur des contenus publiés sur la Plateforme par les Utilisateurs eux-mêmes.

AIDE2PRO n'est pas responsable de la véracité, l'exactitude, la fiabilité, l'exhaustivité de ces contenus.

#### **14.5. Suppression des contenus illicites**

Dans la mesure du possible, AIDE2PRO assure une surveillance générale des contenus publiés, stockés ou traités sur la Plateforme par les Utilisateurs. Si AIDE2PRO décèle lors de ses opérations de surveillance des contenus illicites, elle s'engage à les supprimer ou les rendre inaccessibles promptement.

Il en sera de même lorsque AIDE2PRO sera dûment informée par un Utilisateur ou un tiers de l'existence de contenus illicites sur la Plateforme.

Les modalités de notification de contenus illicites à AIDE2PRO sont mentionnées à l'article 15 des CGUS.

### **ARTICLE 15. NOTIFICATION**

Le Site et la Plateforme compile des contenus et données à caractère informatif.

Tout contenu susceptible d'être litigieux peut être rapporté à AIDE2PRO selon les modalités suivantes.

#### **15.1. Notification obligatoire selon l'article 6. I. 7 de la loi du 21 juin 2004**

En application de l'article 6. I. 7 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004 (n°2004-575), l'Utilisateur doit porter à la connaissance de AIDE2PRO tout message faisant l'apologie des crimes contre l'humanité, incitant à la haine raciale, touchant à la pornographie infantile, incitant à la violence ou portant atteinte à la dignité humaine.

#### **15.2. Contenu susceptible d'être illicite**

L'Utilisateur qui estimerait que du contenu publié sur le Site et / ou la Plateforme est susceptible d'être inexact, voire illicite, ayant un caractère injurieux ou diffamatoire, est invité à déposer une notification.

La notification prend la forme d'un email adressé à AIDE2PRO à l'adresse [contact@aide2pro.fr](mailto:contact@aide2pro.fr) ou une lettre recommandée avec accusé de réception. Les coordonnées d'AIDE2PRO sont indiquées à l'article 1<sup>er</sup> des CGUS ou dans ses Mentions Légales.

Dans cette notification, l'Utilisateur décline ses noms, prénoms, adresse et la description des faits litigieux.

La notification doit comprendre la description des faits litigieux et leur localisation précise dans le Site et / ou la Plateforme, les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré, comprenant la mention des dispositions légales et des justifications de faits.

Dans la mesure du possible, l'Utilisateur doit transmettre la copie de la correspondance adressée à l'auteur des informations ou activités litigieuses demandant leur interruption, leur retrait ou leur modification, ou la justification de ce que l'auteur(e) n'a pu être contacté(e).

AIDE2PRO s'engage à réagir promptement à toute notification d'un Utilisateur faite dans les formes et à première vue fondée.

AIDE2PRO veillera à préserver l'anonymat de l'auteur(e) mis en cause, tout en se réservant la faculté d'engager contre lui / elle les mesures utiles, à commencer par :

- la résiliation des CGUS dans les conditions fixées à l'article 18.2. des CGUS ;
- la suppression des accès à la Plateforme et aux Services.

#### **ARTICLE 16. FORCE MAJEURE**

Les Parties sont dégagées de toute responsabilité à raison des retards ou défauts d'exécution des obligations contractuelles qui leur incombent et qui seraient la conséquence de faits relevant de la force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil et par les tribunaux.

Constitue expressément un cas de force majeure empêchant AIDE2PRO d'exécuter ses engagements contractuels, l'indisponibilité temporaire ou définitive de l'outil de visioconférence et de paiement en ligne ainsi que du service d'hébergement de la Plateforme permettant à AIDE2PRO d'assurer la gestion des RDV en ligne.

La Partie estimant qu'un événement de force majeure est constitué doit immédiatement avvertir par écrit l'autre Partie de ces circonstances ainsi que du moment où elle estime que l'événement pourrait prendre fin.

#### **ARTICLE 17. ASSURANCE**

AIDE2PRO déclare être assurée, notamment en responsabilité civile professionnelle, auprès d'une compagnie notoirement solvable et maintenir à jour toutes les polices d'assurances, pour couvrir tous les dommages causés un Visiteur et / ou Utilisateur ou à tout tiers et consécutifs à l'exécution ou l'inexécution des CGUS.

#### **ARTICLE 18. FIN DES SERVICES ET RESILIATION**

##### **18.1. Fin des Services en l'absence de faute**

Les CGUS prennent fin de plein droit lorsque l'Utilisateur supprime son Compte.

##### **18.2. Fin des Services en cas de manquement**

**18.2.1.** En cas de manquement particulièrement grave d'un Utilisateur à ses obligations mises à sa charge par les CGUS, AIDE2PRO se réserve le droit de désactiver temporairement le Compte Utilisateur.

Est considéré comme un manquement particulièrement grave le fait pour un Utilisateur de :

- a) communiquer ses Identifiants à un tiers ;
- b) ne pas respecter les stipulations de l'article 8.3.7 des CGUS et importer des informations ou contenus non pertinents c'est-à-dire des informations à caractère diffamatoire, injurieuses, obscènes, offensantes, violentes ou incitantes à la violence, ou à caractère politique, raciste ou xénophobe et de manière générale tout contenu qui serait contraire aux lois et règlements en vigueur ou bonnes mœurs, sur la Plateforme ;
- c) ne pas respecter les obligations prévues à l'article 8.3.6 des CGUS ;
- d) détourner la destination initiale de la Plateforme telle que présentée aux articles 4 et 7 des CGUS ;
- e) porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'AIDE2PRO.

**18.2.2.** Dans les cas a) et d), AIDE2PRO mettra le Compte Utilisateur hors ligne à l'issue d'un délai de sept (7) jours après la réception par l'Utilisateur d'une mise en demeure restée infructueuse, et pendant une période maximale de deux (2) mois.

**18.2.3.** Au-delà du délai de deux (2) mois précité, si le manquement persiste, les CGUS seront résiliées aux torts de l'Utilisateur, le tout sans préjudice de tous les dommages et intérêts auxquels AIDE2PRO pourrait prétendre.

**18.2.4.** Dans les hypothèses b), c) et e), AIDE2PRO supprimera, sans délai et sans notification préalable, l'accès aux Services et au Compte de l'Utilisateur, à ses torts exclusifs, le tout sans préjudice de tous les dommages et intérêts auxquels AIDE2PRO pourrait prétendre.

## **ARTICLE 19. DISPOSITIONS FINALES**

### **19.1. Nullité partielle**

Le fait que l'une quelconque des stipulations des CGUS soit ou devienne illégale ou inapplicable n'affectera en aucune façon la validité ou l'applicabilité des autres stipulations des présentes.

AIDE2PRO remplacera les dispositions nulles par de nouvelles dispositions juridiquement valables et aussi près que possible du sens et du but envisagé aux plans juridique et économique.

### **19.2. Tolérance - Absence de renonciation**

Une tolérance de la part de l'une des Parties relative à l'application d'une ou plusieurs des clauses des CGUS, ne pourra jamais, quelle qu'elle ait pu en être la durée ou la fréquence, être considérée comme une modification ou suppression de ces clauses ou encore valoir renonciation à s'en prévaloir.

### **19.3. Election de domicile - Notification**

Pour les besoins des présentes, AIDE2PRO fait élection de domicile en son siège social, dont l'adresse est renseignée à l'article 1er des présentes.

### **19.4. Langue**

Les CGUS sont rédigées en langue française.

Dans l'hypothèse où ces CGUS seraient traduites dans plusieurs autres versions linguistiques, seule la version en langue française fera foi.

### **19.5. Loi applicable – Jurisdiction compétente**

**19.5.1. Loi applicable.** Les CGUS sont régies et interprétées en conformité au droit français.

**19.5.2. Règlement amiable.** Tout litige ou toute contestation relative à la formation, la validité, l'interprétation ou l'exécution des CGUS devra être prioritairement réglé à l'amiable entre les Parties. L'Utilisateur est invité à contacter AIDE2PRO à l'adresse [contact@aide2pro.fr](mailto:contact@aide2pro.fr) qui l'assistera pour tenter de résoudre ladite difficulté.

**19.5.3. Médiation.** Lorsque l'Utilisateur du Site et / ou de la Plateforme a la qualité de consommateur, ce dernier peut, en cas de litige et s'il le souhaite, recourir à une médiation conventionnelle éventuellement

auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple).

Le médiateur de la consommation retenu par AIDE2PRO est Devigny Médiation.

**19.5.4. Lorsque l'Utilisateur est un Particulier.** EN APPLICATION DE L'ARTICLE R. 631-3 DU CODE DE LA CONSOMMATION, LE CONSOMMATEUR PEUT SAISIR, SOIT L'UNE DES JURIDICTIONS TERRITORIALEMENT COMPÉTENTES EN VERTU DU CODE DE PROCÉDURE CIVILE, SOIT LA JURIDICTION DU LIEU OÙ IL DEMEURAIT AU MOMENT DE LA CONCLUSION DES CGUS OU DE LA SURVENANCE DU FAIT DOMMAGEABLE.

**19.5.5. Lorsque l'Utilisateur est un Professionnel ayant la qualité de commerçant.** COMPÉTENCE EXPRESSE EST ATTRIBUÉE AUX TRIBUNAUX MATÉRIELLEMENT COMPÉTENTS DE SAINT-BRIEUC, NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE. CETTE COMPÉTENCE S'APPLIQUE ÉGALEMENT EN MATIÈRE DE RÉFÉRÉ.

**19.5.6.** En dehors de ces deux hypothèses, les Parties conviennent de se référer et d'appliquer les dispositions des articles 42 et suivants du Code de procédure civile.

**MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de la société AFYMH, ZONE ARTISANALE DE PEN AR GUER 22710 PENVÉNAN,  
[contact@aide2pro.fr](mailto:contact@aide2pro.fr).

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services (\*) ci-dessous :

Réservée le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(\*) Rayez la mention inutile.