

Conditions Générales

Ces conditions d'utilisation s'appliquent à compter du 1er décembre 2022 aux nouveaux utilisateurs de notre site internet www.helpling.fr ou de notre application Helpling et aux utilisateurs existants à partir du 1er janvier 2023. La précédente modification de nos conditions d'utilisation date de mai 2022 et peut être consultée [ici](#).

Conditions générales d'utilisation des services du site www.helpling.fr

I. Introduction

1. Ces conditions générales d'utilisation du site www.helpling.fr sont établies par la société Helpling France SAS, 23 rue d'Anjou 75008 Paris, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 803 290 444 («Helpling»). Les coordonnées de contact de Helpling sont les suivantes: par téléphone au 09.75.18.21.12 (du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures – prix d'un appel local) ou par E-Mail: contact@Helpling.fr.
2. Helpling est propriétaire du site Internet www.Helpling.fr et de l'application mobile correspondante (ensemble, la "Plateforme"). Il s'agit d'une plateforme d'intermédiation en ligne et d'une application mobile destinées à une clientèle de particuliers personnes physiques (les "Utilisateurs") leur permettant de contacter des prestataires de services et de réserver divers services à domicile, par exemple des services d'entretien de la maison et d'aide aux travaux ménagers (les "Demandes de Réservation"). A travers la Plateforme, les Utilisateurs sont mis en contact avec les agences partenaires de Helpling (les "Partenaires"). Helpling n'est ni mandataire, ni prestataire de service à domicile, ni l'employeur des prestataires de services ou des Partenaires mais seulement une plateforme de mise en relation. Lorsqu'une Demande de Réservation est acceptée par un Partenaire, un contrat de prestation de service est conclu entre l'Utilisateur et le Partenaire (le "Contrat de Prestation de Service"). Les obligations de Helpling se limitent à mettre en œuvre les moyens permettant aux Utilisateurs de contacter les Partenaires.
3. Avant d'utiliser la Plateforme, l'Utilisateur doit lire attentivement et accepter les présentes conditions générales d'utilisation de la Plateforme (les «CGU Utilisateur»). L'Utilisateur peut enregistrer ces CGU Utilisateur dans son navigateur ou les imprimer. De même, en utilisant le site www.helpling.fr, les Utilisateurs reconnaissent avoir accepté [la Politique de Confidentialité et de Protection des Données personnelles](#), disponible sur la page "Protection des Données" de la Plateforme et régulièrement mise à jour. Cette [Politique de Confidentialité et de Protection des Données personnelles](#) fait partie des présentes CGU Utilisateur.

4. Helpling peut à tout moment modifier les présentes CGU Utilisateur. Dans ce cas, Helpling en informe l'Utilisateur un mois avant la date d'application effective des nouvelles CGU Utilisateur. Tout Utilisateur souhaitant refuser la modification des CGU Utilisateur peut résilier son contrat d'utilisation de la Plateforme dans les termes prévus à l'article 2 de la Section V des présentes. Lorsque l'Utilisateur continue d'utiliser la Plateforme après une mise à jour de nos CGU Utilisateur et bénéficie de prestations de services réservés sur la Plateforme, cela signifie que l'Utilisateur a accepté la mise à jour des CGU Utilisateur.
5. Les présentes CGU Utilisateur régissent les conditions dans lesquelles Helpling donne à l'Utilisateur accès à la Plateforme, aux services, applications et outils associés pour faire une Demande de Réservation de prestation de services. Les CGU Utilisateur ont pour objet de définir les modalités et les conditions d'utilisation de la Plateforme par l'Utilisateur au titre de la réalisation par Helpling de son service de mise en relation de l'Utilisateur avec des Partenaires en vue de la conclusion du Contrat de Prestation de Service.
6. Dès lors qu'une Demande de Réservation est saisie par l'Utilisateur, Helpling la transmet aux différents Partenaires inscrits sur la Plateforme. Si un Partenaire est disponible pour fournir les services au moment et au lieu souhaité par l'Utilisateur, Helpling en informe l'Utilisateur par l'envoi d'un courrier électronique et d'un SMS/texto de confirmation. Le Contrat de Prestation de Service est à ce moment conclu entre le Partenaire et l'Utilisateur, dans les conditions prévues dans les présentes CGU Utilisateur.

II. Contrat d'Utilisation de la Plateforme

1. Objet du contrat :

1.1 Helpling met à la disposition de l'Utilisateur une Plateforme sur laquelle l'Utilisateur peut faire et gérer des Demandes de Réservation de prestation de services à domicile.

2. Ouverture d'un compte, conclusion du contrat, coût d'utilisation de la Plateforme

2.1 L'utilisation de la Plateforme nécessite l'enregistrement préalable de l'Utilisateur sur la Plateforme.

2.2 La conclusion du contrat d'utilisation de la Plateforme a lieu simultanément à l'enregistrement de la première Demande de Réservation de l'Utilisateur.

2.3 L'utilisation de la Plateforme est gratuite. Des frais ne sont encourus que lors de la réservation de services sur la Plateforme.

3. Obligations de l'Utilisateur, évaluations

3.1 Lors de l'ouverture de son compte sur la Plateforme, l'Utilisateur est tenu de fournir des informations valables et complètes, notamment son identité, son adresse, son numéro de téléphone et son adresse e-mail ainsi que ses coordonnées bancaires ou celles de sa carte de crédit. L'Utilisateur doit tenir à jour les données figurant dans son compte personnel et informer immédiatement Helpling de tout changement de situation pendant la durée du contrat d'utilisation, en mettant à jour sans délai les informations le concernant dans son compte d'utilisateur. Le Profil de l'Utilisateur est personnel et ne peut pas être cédé à un tiers. Chaque Utilisateur ne peut avoir qu'un seul Profil. Si un Utilisateur a plusieurs Profils sur la Plateforme, Helpling se réserve le droit, sans avoir à fournir de motif, de supprimer les Profils additionnels et de bloquer l'accès au site www.helpling.fr.

3.2. Par l'intermédiaire de son compte, l'Utilisateur a la possibilité de :

- faire des Demandes de Réservation;
- bénéficier d'un outil de communication avec les Partenaires qui ont conclu un Contrat de Prestation de Service avec l'Utilisateur;
- consulter la liste des Partenaires qui lui ont fourni des services à domicile,
- effectuer une fois par Demande de Réservation, une demande de remplacement d'un Partenaire, annuler une prestation ou toutes les prestations futures en respectant les délais de prévenances stipulés dans les présentes, ou changer la durée, la date et l'horaire prévus pour une prestation ;
- modifier et sélectionner les moyens de paiement du prix des prestations réalisées par les Partenaires ;
- recevoir les factures et attestations fiscales émises par Helpling pour le compte du Partenaire.

3.3 L'Utilisateur a aussi la possibilité d'évaluer le Partenaire et son prestataire de services après la fourniture du service réservé en lui attribuant une note via des étoiles. L'Utilisateur peut ainsi évaluer le service fourni, comme la ponctualité et l'amabilité du prestataire. D'autres messages peuvent aussi être inscrits dans un champ ouvert aux commentaires.

3.4. Les évaluations doivent reposer sur des faits vérifiables. Elles doivent être rédigées de manière objective et respectueuse et ne doivent pas avoir un contenu injurieux, diffamatoire, pénallement répréhensible ou autrement illégal (par exemple, violer les droits de propriété industrielle de tiers). Les évaluations qui ne respectent pas cette règle ne sont pas publiées ou sont supprimées. Les évaluations sont toujours des déclarations de leur auteur (l'Utilisateur) et non des déclarations de Helpling. Helpling s'assure régulièrement que les évaluations publiées par les Utilisateurs respectent ces principes. Helpling examine les plaintes concernant les évaluations et fait le nécessaire, si elles sont justifiées, pour y remédier.

3.5 En publiant son évaluation sur la Plateforme, l'Utilisateur cède à Helpling, à titre gracieux, les droits d'utilisation de son texte d'évaluation, sans limitation de temps ni d'espace. Helpling est en droit de disposer librement de l'évaluation et de la traiter et de l'utiliser en particulier pour d'autres services d'évaluation, le cas échéant de la transmettre à des tiers et de la publier.

3.6 L'Utilisateur doit s'abstenir de faire des évaluations multiples injustifiées, des auto-évaluations ou toute autre forme de tentative d'influencer le système d'évaluation en le faussant.

4. Droits et obligations de Helpling, disponibilité de la Plateforme

4.1. Helpling gère un compte personnel pour l'Utilisateur et met à la disposition de l'Utilisateur ses données d'accès personnelles. Les contrats conclus par Helpling sont mentionnés sur le compte d'Utilisateur et les factures sont conservées pour consultation.

4.2. Helpling garantit une accessibilité technique du réseau ("connectivité") de la Plateforme de 98% par trimestre civil. Sont exclus de l'accessibilité garantie de la Plateforme les temps d'arrêt et les indisponibilités mentionnés ci-dessous. Les temps d'arrêt suivants sont considérés comme une exécution correcte des obligations de Helpling et ne sont pas comptabilisés comme temps affectant la disponibilité :

- a) les temps d'arrêt planifiés (en particulier à des fins de maintenance) quotidiens entre 00h00 et 06h00 ainsi que les dimanches de 00h00 à 24h00 ;
- b) les temps d'arrêt non imputables à Helpling pendant lesquels l'accessibilité de la Plateforme est entravée en raison de problèmes techniques ou autres problèmes (par exemple, force majeure, faute de tiers y compris attaques

DDoS, etc.) que Helpling n'a pas pu éviter même en tenant compte des standards habituels du marché.

4.3 Helpling peut limiter l'accès à la Plateforme et aux services accessibles par ce biais, même en dehors des fenêtres de maintenance, dans la mesure où la sécurité du fonctionnement de la Plateforme, le maintien de l'intégrité du réseau, en particulier la prévention de graves perturbations du réseau, du logiciel sous-jacent ou des données stockées, l'exigent, sans que l'Utilisateur n'en tire aucun droit.

III. Contrat d'intermédiation et Contrat de Prestation de Service

1. Objet du Contrat d'intermédiation

1.1 Helpling sert d'intermédiaire entre l'Utilisateur et le Partenaire pour que l'Utilisateur choisisse les services dont il a besoin et puisse conclure le Contrat de Prestation de Service avec le Partenaire via la Plateforme ou, si l'Utilisateur le souhaite, en contactant directement le service clients de Helpling par téléphone et/ou par e-mail.

1.2 Pour faire une Demande de Réservation sur la Plateforme, l'Utilisateur doit choisir entre une prestation ponctuelle et une prestation périodique (quotidienne, hebdomadaire, bi-mensuelle etc.). Le prix de la prestation de service varie selon la périodicité choisie par l'Utilisateur.

1.3 Le Contrat de Prestation de Service est conclu exclusivement entre l'Utilisateur et le Partenaire concerné. Helpling n'est donc pas une partie de ce contrat.

2. Conclusion du contrat d'intermédiation et conclusion du Contrat de Prestation de Service

2.1 L'Utilisateur fait sa Demande de Réservation en choisissant parmi les critères prédéfinis par la Plateforme, en indiquant son code postal, la date à laquelle la première prestation doit avoir lieu, une description du lieu où les services doivent être fournis (par exemple, nombre de chambres, nombre de salles de bains, si des services de repassage sont souhaités, si l'Utilisateur a un animal domestique, etc.) ainsi que la durée souhaitée de la prestation de service. L'Utilisateur doit aussi indiquer l'horaire (ou la plage horaire) auquel la prestation doit être fournie.

2.2 Pour communiquer sa Demande de Réservation sur la Plateforme, l'Utilisateur doit indiquer son nom, son prénom, son adresse email et son mot de passe et accepter les CGU Utilisateur et la Politique de Confidentialité de Helpling. Avant de procéder au règlement de sa Demande de Réservation, l'Utilisateur doit encore renseigner son adresse complète (rue, ville) et son numéro de téléphone portable, ainsi que son adresse de facturation si celle-ci diffère de l'adresse où la prestation de services doit avoir lieu. Après avoir cliqué sur le bouton "Suivant", une page s'ouvre sur laquelle les données essentielles de la réservation, y compris les frais de service et frais liés à des services supplémentaires, sont à nouveau résumées. À cette étape, l'Utilisateur choisit un mode de paiement et indique ses données de paiement. Jusqu'à ce moment, l'Utilisateur peut corriger ses saisies en revenant en arrière dans le processus de réservation ou renoncer à la conclusion de ce contrat, par exemple en fermant le navigateur ou l'application.

2.3 En envoyant sa Demande de Réservation via la Plateforme en cliquant sur le bouton "Terminez votre réservation", l'Utilisateur fait une demande juridiquement valable pour la fourniture d'un service dont le détail est indiqué par l'Utilisateur dans sa Demande de Réservation.

2.4 Helpling envoie ensuite à l'Utilisateur un accusé de réception automatique par e-mail, dans lequel la Demande de Réservation de l'Utilisateur est à nouveau mentionnée. L'accusé de réception automatique indique seulement que la Demande de Réservation de l'Utilisateur a été reçue par Helpling et ne constitue pas encore une acceptation de la Demande de Réservation par un Partenaire. Le contrat portant sur l'intermédiation par Helpling n'est conclu que lorsque Helpling communique par un e-mail à l'Utilisateur que sa Demande de Réservation a été acceptée par un Partenaire. Dans cet e-mail ou dans un e-mail séparé, Helpling confirme la conclusion du contrat d'intermédiation et du Contrat de Prestation de Service en envoyant à l'Utilisateur le texte du contrat (composé des détails de la réservation, des CGV Utilisateur et de l'information sur le droit de rétractation). Le Partenaire qui a accepté la Demande de Réservation de l'Utilisateur devient le partenaire contractuel du de l'Utilisateur. Le contenu du Contrat de Prestation de Service est déterminé par la Demande de Réservation, le droit contractuel en vigueur et les éventuels autres accords directement conclus entre l'Utilisateur et le Partenaire.

2.5. Le texte du contrat d'intermédiation n'est pas enregistré. La version actuelle des présentes CGU Utilisateur peut être consultée à tout moment [sur le site internet](#).

3. Prix, procédure de paiement, obligations de l'Utilisateur

3.1 Les prix applicables sont ceux indiqués au moment de la réservation respective pour les services uniques et récurrents. En plus du prix dû pour les services fournis par le Partenaire, Helpling prélève des frais de service forfaitaires pour chaque réservation, entre autres pour la médiation et le traitement technique de la réservation via la Plateforme ainsi que pour le support client (les "Frais de Service"). Le montant des frais de service au moment de la réservation peut être consulté dans la [FAQ](#). Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de réalisation de la prestation. Ce tarif est susceptible d'évoluer à tout moment, notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale, le Partenaire s'engageant toutefois à informer l'Utilisateur de toute augmentation de tarif au moins un mois avant son entrée en vigueur. Les frais de service de la Plateforme et les frais liés aux matériels et produits d'entretien restent à la charge de l'Utilisateur.

3.2 Les Utilisateurs ont la possibilité d'indiquer un code promotion ("code promo") pour bénéficier, le cas échéant, d'une remise sur le prix public. Cette remise est financée par Helpling. Ce code promo doit être indiqué sur la Plateforme au moment de la confirmation de la Demande de Réservation et/ou au moment de la réservation dans l'encadré « Code promo » prévu à cet effet. L'Utilisateur doit cliquer sur « Appliquer » pour que le code promo soit bien pris en compte. Par l'acceptation des présentes « CGU Utilisateur », l'Utilisateur reconnaît que: i) les codes promos ne peuvent pas être utilisés à des fins autres que celles envisagées selon les conditions spécifiques établies par Helpling pour chaque code promo, ii) les codes promo ne peuvent pas être dupliqués, vendus ou transférés à un tiers, ni être mis à disposition du public en général en étant postés sur un forum public ou sur un réseau social sans autorisation préalable et écrite expresse de Helpling, iii) les codes promo peuvent expirer avant d'être utilisés et être désactivés par Helpling à tout moment pour quelque raison sans que cela n'engage la responsabilité de Helpling, iv) Helpling se réserve le droit de refuser tout code promo et/ou rendre la commande et l'utilisation de ces codes promos d'un Utilisateur invalide si Helpling considère que l'utilisation du code promo est erronée, frauduleuse, illégale ou contraire aux conditions spécifiques applicables aux codes promo ou aux présentes « CGU Utilisateur ». Par ailleurs, Helpling se réserve le droit de : a) procéder à la clôture du compte de l'Utilisateur n'ayant pas respecté les conditions ci-dessus, b) demander le remboursement aux Utilisateurs des codes promo utilisés dans un autre but que celui précisé par les conditions spécifiques établies par Helpling ou par les présentes.

3.3. L'Utilisateur choisit sur la Plateforme un moyen de paiement parmi ceux proposés au moment du paiement de la réservation. L'Utilisateur peut également choisir de bénéficier dès le paiement de sa Demande de Réservation d'une avance de Crédit d'Impôt.

3.4 Tous les paiements découlant des contrats d'intermédiation et des Contrats de Prestation de Service conclus par l'Utilisateur via la Plateforme et en rapport avec ceux-ci sont effectués par un prestataire de services de paiement indépendant et agréé sur la base d'un contrat de services de paiement indépendant. Helpling sert uniquement d'intermédiaire pour ce contrat de service de paiement, mais n'est pas elle-même impliquée dans le processus de traitement des paiements et n'est pas elle-même partie au contrat de service de paiement. L'Utilisateur accepte que les données de l'Utilisateur relatives au traitement des paiements (en particulier le numéro de compte, etc.) soient transmises au prestataire de services de paiement.

3.5 Le prix des services réservés par l'utilisateur dans sa Demande de Réservation s'affiche dans la mention « Total après 50% de crédit d'impôt » dans le résumé de réservation, suivi par la mention du total « Avant crédit d'impôt ». Le prix des services du Partenaire dépend de leur fréquence (prestation ponctuelle ou prestation périodique) et est affiché toutes taxes comprises (TTC). Le prix affiché sous la mention « Total après 50% de crédit d'impôt » est indiqué à titre informatif uniquement pour permettre à l'Utilisateur de connaître le coût du service en prenant en compte les crédits d'impôts applicables si l'Utilisateur a le droit de bénéficier de tels crédits d'impôts. Si l'Utilisateur n'a pas le droit de bénéficier d'un crédit d'impôt pour les services à la personne, Helpling ne saurait être tenu responsable par l'Utilisateur. Dans tous les cas, les Frais de Service de Helpling sont affichés en TTC et sont exclus du calcul du montant du crédit d'impôt. L'Utilisateur est seul responsable de respecter le plafond global des niches fiscales adoptées chaque année dans la loi de Finance. En conséquence, Helpling ne peut être tenu responsable si l'Utilisateur ne peut plus bénéficier des avantages fiscaux auxquels les prestations de service proposées par les Partenaires par l'intermédiaire de la Plateforme donnent accès (notamment si les dépenses en services à la personne de l'Utilisateur dépassent le plafond global des niches fiscales). A la demande de l'Utilisateur, le Partenaire met à sa disposition par l'intermédiaire de la Plateforme, dans les délais légaux, un récapitulatif des prestations de service à domicile effectuées et payées au cours de l'année précédent la demande communiquée par l'Utilisateur, qui servira d'attestation fiscale pour lui permettre de bénéficier éventuellement d'un avantage fiscal. La communication à l'Utilisateur de l'attestation fiscale demandée est soumise à la condition préalable du règlement complet et effectif de toutes les sommes dont l'Utilisateur est redevable envers le Partenaire.

3.6. S'il en fait la demande via la Plateforme, l'Utilisateur peut bénéficier du service Avance immédiate de crédit d'impôt, optionnel et gratuit, mis en place par l'[Urssaf](#). Ce nouveau service proposé par l'Urssaf en collaboration avec la Direction Générale des Finances Publiques, permet à l'Utilisateur, sous réserve de vérification des conditions légales applicables, de bénéficier du crédit d'impôt dès le paiement de sa Demande de Réservation sur la Plateforme. Ce service est gratuit et accessible par

simple adhésion. Pour en bénéficier, l'Utilisateur doit en faire la demande sur la Plateforme. A la réception de la demande de l'Utilisateur, Helpling enregistre l'Utilisateur dans la plateforme dédiée www.particulier.urssaf.fr en communiquant à l'Urssaf la demande de l'Utilisateur et ses données personnelles nécessaires à cette fin. Grâce à l'avance immédiate, le crédit d'impôt correspondant au prix de chaque Demande de Réservation (les Frais de Service de la Plateforme prélevés à l'Utilisateur étant exclus), est immédiatement déduit sur la Plateforme des montants dûs par l'Utilisateur au Partenaire, sous réserve du bénéfice du crédit d'impôt par l'Utilisateur. Le montant du crédit d'impôt est de 50 % de la dépense engagée dans la limite des plafonds annuels fixés par décret. L'Utilisateur accepte que les données de l'Utilisateur relatives à l'avance de crédit d'impôt (entre autres: Civilité, Prénom, Nom d'usage, Nom de naissance, Date de naissance, Pays de naissance , Commune de naissance, Adresse postale complète, IBAN, BIC etc.) soient transmises au prestataire de services de paiement.

En cas d'échec de paiement de 50% du montant de la prestation via l'Avance Immédiate de crédit d'impôt, Helpling se réserve le droit de prélever l'intégralité du montant de la prestation à l'Utilisateur en utilisant le moyen de paiement renseigné par l'Utilisateur sur son compte personnel Helpling. Cela ne prive pas l'Utilisateur de la possibilité de demander à bénéficier du crédit d'impôt en fin d'année, sous réserve du respect par l'Utilisateur des conditions légales lui permettant d'en bénéficier. S'il y est éligible, l'Utilisateur peut ainsi bénéficier du crédit d'impôt en fin d'année.

3.7. L'Utilisateur doit payer le prix total présenté dans sa Demande de Réservation et accepter en conséquence l'encaissement de ce prix total par le prestataire de services de paiement. Le prestataire de services de paiement conservera pour le Partenaire, à titre fiduciaire, le montant payé par l'Utilisateur ou le montant prélevé auprès de l'Utilisateur, selon le mode de paiement choisi.

3.8 Après chaque prestation, l'Utilisateur reçoit un email le notifiant du montant qui lui sera facturé pour ladite prestation. En cas de désaccord, le client bénéficie de 72 heures pour communiquer sa demande de rectification du montant de la prestation au service client, par email, téléphone ou SMS. Passé ce délai de 72 heures, la prestation sera facturée à l'Utilisateur et aucune modification ne sera plus possible. Si la durée effective de la prestation de service est différente de celle prévue initialement, le Partenaire peut ajuster le prix initial de la prestation de service afin de prélever l'Utilisateur de la somme correspondant à la durée effective de la prestation réalisée chez l'Utilisateur. Cet ajustement du prix initial de la prestation de service est calculé au prorata du tarif horaire du service choisi par l'Utilisateur (prestation unique ou prestation régulière). En cas de désaccord entre le Partenaire et

l'Utilisateur, c'est le prix correspondant au nombre d'heures de prestation de service figurant dans la Demande de Réservation qui sera facturé à l'Utilisateur.

3.9 L' Utilisateur doit faire toutes ses Demandes de Réservation sur la Plateforme et ne saurait contacter un Partenaire par un autre moyen pour obtenir une prestation de services à son domicile.

4. Obligations de Helpling

4.1 A la demande de l' Utilisateur, Helpling lui communique gratuitement, au nom et pour le compte de ses Partenaires, un devis personnalisé lorsque le Partenaire propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100€ TTC (avant prise en compte du crédit d'impôt).

4.2 Helpling accepte les Demandes de Réservation via la Plateforme, par téléphone ou par e-mail et transmet l'acceptation d'une Demande de Réservation à l'Utilisateur. Helpling n'est pas tenu de veiller à l'acceptation d'une Demande de Réservation.

4.3. Helpling traite les changements de réservation et les annulations communiquées par les Utilisateurs. Si un Utilisateur souhaite modifier la date ou annuler une réservation, Helpling en informe immédiatement le Partenaire.

4.4 Helpling traite également les changements et les annulations de réservation communiqués par les Partenaires. Si le Partenaire qui avait initialement accepté la Demande de Réservation n'est plus disponible à la date réservée par l'Utilisateur, Helpling crée automatiquement une nouvelle Demande de Réservation avec les données de la dernière Demande de Réservation de l'Utilisateur. L'Utilisateur accepte à cette fin la communication de ses données personnelles à un autre Partenaire de Helpling, susceptible de fournir les services aux dates et lieux souhaités par l'Utilisateur.

4.5 Helpling n'est pas tenue d'exécuter et de remplir les Contrats de Prestations de Service et n'est responsable ni des manquements des prestataires de services à leurs obligations ni des dommages causés aux biens de l'Utilisateur lors de la prestation de service, sous réserve des stipulations de l'article 5.

5. Assurance contre les dommages

Helpling dispose d'une assurance contre les dommages d'un montant de couverture maximal de cinq millions d'euros, qui couvre les prestataire de services en cas de dommages aux biens de l'Utilisateur. Si un dommage est causé aux biens de l'Utilisateur par les activités du Partenaire pendant la prestation de service, Helpling déclare le dommage à son assureur HDI (ou tout autre assureur ayant conclu une police d'assurance à cette fin). Ceci ne s'applique qu'aux dommages aux biens de l'Utilisateur dépassant un montant de cinq cent euros. La responsabilité du prestataire de services n'est pas exclue ou limitée par ce qui précède. Helpling n'est pas tenu d'apporter son aide pour le règlement des dommages. Il incombe à l'Utilisateur de faire valoir ses droits auprès de l'assureur.

6. Annulations, modification de réservation, suspension et ajout de prestation de service

6.1 Les Utilisateurs peuvent modifier, suspendre voire annuler les Demandes de Réservation qui ont été acceptées par un Partenaire dans les conditions décrites dans le présent paragraphe 6.

6.2 Les Utilisateurs peuvent annuler une prestation ponctuelle ou une prestation périodique en respectant le délai de préavis suivant : l'annulation, le report ou la suspension d'une prestation réservée peuvent être effectués sans frais jusqu'à 72 heures avant le début de la prestation. Passé ce délai, l'Utilisateur fera en principe l'objet d'une facturation totale de ladite prestation. L'Utilisateur peut suspendre les prestations de service prévues à son domicile pour une durée n'excédant pas 30 jours. Passé ce délai les prestations pourront être reprogrammées et facturées à l'Utilisateur par le Partenaire. En cas de suspension des prestations de service dépassant le délai de 30 jours, le Partenaire peut résilier le contrat sans accord de l'Utilisateur.

6.3 Lorsque l'Utilisateur n'est pas présent à son domicile 20 (vingt) minutes après l'heure prévue du début de la prestation de service et que ni le Partenaire ni la Plateforme n'arrivent à contacter l'Utilisateur par téléphone, la prestation est considérée comme réalisée et facturée à l'Utilisateur. En cas de manquement de l'Utilisateur à l'une ou l'autre de ses obligations contractuelles, le Partenaire peut suspendre les prestations de service effectuées au domicile de l'Utilisateur. Cette suspension prend immédiatement effet à compter de l'information de l'Utilisateur.

7. Droit de rétractation

7.1. Conformément aux dispositions légales, l'Utilisateur est un consommateur et peut annuler un contrat d'intermédiation avec Helpling et un Contrat de Prestation de Service avec un Partenaire ou un prestataire de services. L'information sur le droit de rétractation ci-dessous s'applique tant au contrat d'intermédiation qu'au Contrat de Prestation de Service. En cas d'annulation d'un Contrat de Prestation de Service, Helpling reçoit la déclaration de rétractation et les éventuels paiements de l'Utilisateur qui y sont liés en lieu et place du prestataire de services ou du Partenaire. Si l'Utilisateur souhaite en même temps résilier le contrat d'intermédiation conclu avec Helpling et le Contrat de Prestation de Service conclu avec un Partenaire, une seule déclaration de l'Utilisateur suffit.

7.2 L'Utilisateur a le droit de d'exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision dans un délai de quatorze jours, conformément aux termes des articles L221-18 à L221-28 du Code de la Consommation. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de conclusion du contrat. Pour exercer son droit de rétractation, l'Utilisateur doit envoyer à Helpling sa décision de rétractation en remplissant le Modèle de Lettre de Rétractation disponible ci-dessous à l'article 7.4 ou au moyen de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter et adressée à Helpling par courrier électronique (contact@Helpling.fr) ou par courrier postal (Helpling France SAS, 23 rue d'anjou, 75008 Paris) avec accusé de réception. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que l'Utilisateur transmette sa communication relative à l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation. En cas de rétractation de l'Utilisateur, Helpling remboursera tous les paiements reçus de l'Utilisateur au titre du contrat annulé dans un délai raisonnable et au plus tard quatorze jours à compter du jour où Helpling a été informé de la décision de rétractation de l'Utilisateur. Pour ce remboursement, Helpling utilise le moyen de paiement utilisé par l'Utilisateur pour la transaction initiale; en aucun cas, des frais ne sont facturés à l'Utilisateur pour ce remboursement.

7.3 Extinction du droit de rétractation: le droit de rétractation du contrat expire dès que le contrat concerné a été exécuté par l'autre partie. Ainsi, l'Utilisateur ne saurait exercer son droit de rétractation du contrat d'intermédiation conclu avec Helpling si celle-ci a exécuté complètement son obligation. De même, l'Utilisateur ne saurait exercer son droit de rétractation du Contrat de Prestation de Service conclu avec une Partenaire si ce dernier ou son employé a entièrement fourni les services réservés par l'Utilisateur dans sa Demande de Réservation. L'Utilisateur donne en ce sens son accord et confirme qu'il a connaissance du fait qu'il perd son droit de rétractation en cas d'exécution complète du contrat correspondant.

7.4 Modèle de Lettre de Rétractation.

L'Utilisateur doit remplir ce modèle de lettre en indiquant ses noms et prénoms et son adresse, le signer et l'envoyer à Helpling en recommandé avec accusé de réception.

Prénom et nom

Adresse

Code postal – Ville

Destinataire : Helpling FRANCE SAS

23 rue d'Anjou,

75008, Paris

À _____ (lieu), le _____ (date de la lettre)

Madame, Monsieur,

Le _____ (date figurant sur l'email de Helpling confirmant la réservation des services), j'ai effectué une réservation de services de nettoyage à domicile sur votre plateforme, le site internet www.Helpling.fr.

Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, j'exerce mon droit de rétractation.

En conséquence, je vous prie de bien vouloir me restituer au plus vite et au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de la présente, la somme de _____ euros que je vous ai versée lors de ma réservation sur votre plateforme, ceci conformément aux dispositions de l'article L.221-24 du code de la consommation.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'expression de mes sentiments distingués.

(Signature)

IV Dispositions particulières du Contrat de Prestation de Service

1. Les prestations de service programmées mais qui n'ont pas pu être effectuées, totalement ou partiellement, du fait de l'Utilisateur et pour lesquelles l'Utilisateur ne justifierait pas d'un motif légitime, sont considérées et facturées comme des prestations de services réalisées par le Partenaire. L'impossibilité pour le Partenaire d'accéder au lieu de la prestation, l'impossibilité pour le Partenaire d'assurer une prestation en toute sécurité, la fourniture par l'Utilisateur de produits ou matériels non conformes ou non adaptés ne sont pas des motifs légitimes. Par ailleurs, en cas d'impossibilité pour le Partenaire d'effectuer la prestation pour une raison non imputable à l'Utilisateur, la prestation ne sera pas facturée à l'Utilisateur. La prestation de service du Partenaire n'est qu'une obligation de moyen et non de résultat, dont la non-réalisation n'ouvre aucun droit à indemnisation de l'Utilisateur.

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

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

4. Par ailleurs, l'Utilisateur devra informer au préalable le Partenaire de tout dispositif de surveillance de son domicile qui pourrait être actif, de façon ponctuelle ou continue, pendant la prestation de service.

5. L'Utilisateur devra donner accès au Partenaire à l'eau courante et potable afin que ce dernier puisse se désaltérer pendant la prestation et bénéficier des règles élémentaires d'hygiène. De la même manière, un accès aux toilettes devra être prévu pour le Partenaire.

6. L'Utilisateur s'engage à permettre l'exécution d'une prestation de service par le Partenaire en toute sécurité. Il devra signaler au Partenaire toute modification du lieu d'intervention ou du matériel susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité du Partenaire. De plus, afin de permettre au Partenaire de former ses intervenantes sous la forme de tutorat, l'Utilisateur autorise par avance que la prestation soit réalisée par plusieurs intervenants, sous contrôle du Partenaire.

7. Dans le cadre de la réalisation des prestations de service, un accès au domicile doit être assuré au Partenaire ou au personnel du Partenaire. Les clés sont considérées comme confiées au Partenaire si l'Utilisateur a remis ses clés en main propres au Partenaire, contre signature d'une attestation de prise en charge des clés. Dans tous les autres cas (présence de l'Utilisateur à son domicile lors de la prestation de service, remise des clés par l'Utilisateur à une tierce personne, dépôt des clés dans tout lieu extérieur au domicile, ou tout autre cas), le Partenaire décline toute responsabilité du fait d'un préjudice découlant de la perte ou de l'utilisation des clés de l'Utilisateur pour entrer dans le lieu de la prestation de service. L'Utilisateur souhaitant modifier les modalités d'accès à son domicile devra prendre contact avec le Partenaire via la Plateforme.

8. Dans tous les cas où les clés ne seraient pas confiées au Partenaire avant la prestation de service réservée via la Plateforme, l'Utilisateur s'engage à ce qu'une personne soit présente au début et à la fin de chaque prestation de service pour ouvrir la porte au Partenaire et lui donner accès au lieu où les services doivent être fournis.

V. Divers

1. Responsabilité

1.1 Helpling n'est ni responsable de l'exécution du Contrat de Prestation de Service par le Partenaire, ni des dommages subis par l'Utilisateur au cours des prestations. Helpling décline toute responsabilité découlant d'un incident ou d'un accident survenu aux Utilisateurs durant la prestation de services par un Partenaire. Plus généralement, Helpling ne saurait être tenue responsable d'un dommage causé lors d'une prestation de service d'un Partenaire. Aucune réclamation ne sera acceptée à ce titre.

1.2 Les zones latérales du site internet www.hepling.fr peuvent contenir des liens redirigeant l'Utilisateur vers des sites web gérés par des tiers dont Helpling ignore le contenu. Les liens vers des sites tiers sont présents uniquement pour compléter l'expérience de navigation de l'Utilisateur. Helpling n'est pas responsable du contenu publié sur un autre site internet que www.hepling.fr et géré par un tiers.

1.3 Helpling n'est responsable envers l'Utilisateur qu'en cas de violation par Helpling de ses obligations contractuelles ou extracontractuelles, conformément aux dispositions légales applicables.

1.4 Les services fournis par un Partenaire dans le cadre du Contrat de Prestation de Service peuvent ouvrir droit au bénéfice d'aides au financement. L'Utilisateur est informé qu'un tel bénéfice est soumis aux conditions réglementaires en vigueur dont il lui appartient de prendre connaissance auprès des organismes compétents. En aucun cas la simulation théorique effectuée par le Partenaire ou toute autre personne ne peut constituer un engagement de perception d'une aide par l'Utilisateur. La responsabilité du Partenaire ne saurait être engagée de quelque manière que ce soit par l'Utilisateur en lien avec l'aide au financement mentionnée ci-dessus.

1.5 Si des enfants sont présents sur les lieux de l'Utilisateur pendant prestation de service du Partenaire, l'Utilisateur reconnaît que le Partenaire ne surveille pas les enfants et n'est pas responsable de s'occuper des enfants. En cas d'accident ou d'incident de quelque nature que ce soit affectant un ou plusieurs enfants, lié ou non à la prestation de service du Partenaire ou à la présence du Partenaire dans le lieu de prestation de service, le Partenaire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

1.6 Sauf autorisation écrite et préalable du Partenaire, tout Utilisateur s'interdit d'employer, de manière directe ou indirecte, toute personne employée par le Partenaire et ayant réalisé une prestation de service au domicile de l'Utilisateur suite à une Demande de Réservation sur la Plateforme. Cette interdiction a une durée limitée de deux ans à compter du règlement de la dernière facture par l'Utilisateur. En cas de non-respect de cette obligation, l'Utilisateur doit payer sans délai au Partenaire une indemnité forfaitaire d'un montant de 1 000 (mil) euros.

2. Durée et fin du contrat

2.1 Le contrat d'utilisation de la plateforme conclu entre l'Utilisateur et Helpling commence une fois l'enregistrement de l'Utilisateur sur la Plateforme et l'activation de son compte personnel par Helpling. Ce contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être résilié à tout moment par les deux parties. La résiliation doit être effectuée par écrit (un e-mail à contact@Helpling.fr suffit) ou via le site internet www.helpling.fr.

2.2 Le contrat d'intermédiation entre Helpling et l'Utilisateur est conclu à chaque fois qu'une Demande de Réservation est confirmée par Helpling et ne nécessite pas de résiliation particulière. Il prend fin avec l'exécution de la prestation de service concernée. Pour les annulations ou les changements de réservation, les délais et règles prévus à l'article III.6 des présentes conditions d'utilisation s'appliquent.

2.3 Le Contrat de Prestation de Service conclu entre l'Utilisateur et le Partenaire commence à partir de la notification par e-mail, comme décrit au point III.2 des présentes conditions d'utilisation. Il peut être résilié à tout moment par les deux parties en respectant les conditions suivantes:

2.3.1 Prestation ponctuelle

Lorsque l'Utilisateur fait une Demande de Réservation pour une prestation de service ponctuelle, le Contrat de Prestation de Service conclu avec le Partenaire est conclu pour une durée déterminée et prend fin de plein droit à l'échéance prévue.

2.3.2 Prestation régulière

Lorsque l'Utilisateur fait une Demande de Réservation pour une prestation de service régulière, le Contrat de Prestation de Service conclu avec le Partenaire a une durée indéterminée. Les Utilisateurs qui souscrivent à une prestation régulière (hebdomadaire ou bimensuelle) n'ont aucun engagement et peuvent résilier toutes leurs futures prestations à tout moment directement depuis leur compte Utilisateur sur la Plateforme, sous réserve de respecter les règles suivantes :

1. Si la résiliation a lieu avant la réalisation de la 3ème prestation, alors la ou les premières prestations réalisées seront considérées comme des prestations ponctuelles et facturées rétroactivement en tant que telles;
2. Si la résiliation a lieu après la réalisation de la 3ème prestation alors l'Utilisateur doit respecter, selon le cas, un délai de préavis de huit (8) jours pour une prestation hebdomadaire ou un délai de préavis de quinze (15) jours pour une prestation bimensuelle. Si l'Utilisateur souhaite annuler toutes les futures prestations sans respecter ces délais de préavis, des frais de résiliation de 20€ TTC sont facturés à l'Utilisateur.

La résiliation du Contrat de Prestation de Service (prestation ponctuelle ou prestation régulière) par l'Utilisateur doit être adressée à Helpling par écrit (un e-mail à contact@Helpling.fr suffit). La résiliation entraîne l'exigibilité immédiate des sommes dues par l'Utilisateur à la Plateforme et au Partenaire.

3. Protection des données personnelles

3.1 Helpling collecte, traite et utilise les données personnelles de l'Utilisateur comme décrit plus en détail dans la Déclaration de Protection des Données publiée sur la Plateforme et régulièrement mise à jour.

3.2 Helpling met à disposition de l'Utilisateur ses données, y compris les informations sur les prestations réservées par l'Utilisateur, pendant la durée du contrat d'utilisation de la Plateforme, pour consultation de l'Utilisateur et lui permet de modifier ou de supprimer à tout moment les données personnelles le concernant.

Pour ce faire, l'Utilisateur doit se connecter à son compte personnel sur la Plateforme avec son identifiant et son mot de passe.

4. Dispositions finales

4.1 Lorsque l'Utilisateur envoie une Demande de Réservation sur la Plateforme, il autorise Helpling à le contacter par e-mail, par téléphone ou par courrier postal (en cas d'accord correspondant) aussi longtemps que l'Utilisateur utilise la Plateforme (compte actif) et jusqu'à 6 mois après la désactivation de son compte, ce pour améliorer la Plateforme et les offres qui y sont faites, pour s'informer également sur la satisfaction des offres de la Plateforme et de communiquer des toute nouvelle offre destinée aux Utilisateurs de la Plateforme. L'Utilisateur peut s'opposer à tout moment à une telle publicité directe.

4.2 Les présentes CGU Utilisateur et la Déclaration de Protection des Données Personnelles, sont régies par la loi française.

4.3. En cas de désaccord entre Helpling et l'Utilisateur, et lorsque ce désaccord n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable par écrit directement auprès du service client Helpling via l'adresse à contact@Helpling.fr, le client peut alors saisir, dans un délai d'un an, le médiateur AME CONSO – 197 Boulevard Saint Germain 75007 Paris – 09 53 01 02 69 – saisine@mediationconso-ame.com – <http://www.mediationconso-ame.com>

L'Utilisateur peut aussi recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à Helpling. L'Utilisateur peut saisir le médiateur européen dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur le site suivant :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

4.4 Tout désaccord ou litige qui ne se règle pas de manière amiable relève soit, suivant le code de procédure civile, de la juridiction du lieu où demeure le défendeur, soit du lieu de l'exécution de la prestation, ou suivant le code de la consommation, de la juridiction du lieu où le demandeur demeurait au moment de la conclusion du contrat.

Dernière mise à jour: Décembre 2022