

Le présent document regroupe :

- Les Conditions générales d'utilisation de la Plateforme 5kess.fr, son Application Mobile et des Prestations de Services à la Personnes associées pour les Utilisateurs s'inscrivant dans le cadre de la recherche et de la réalisation de prestations de services à la personnes au sens de la loi et des règlements.
- Les Conditions générales d'utilisation de la Plateforme 5kess.fr et des Prestations de Services dans le domaine du bien-être à l'exclusion des services à la personne associées pour les Utilisateurs s'inscrivant dans le cadre de la recherche et de la réalisation de prestations de services de bien-être à l'exclusion des services à la personne
- Les Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme 5kess.fr et des Prestations de Services de toilettage et de garde d'Animaux pour les Utilisateurs s'inscrivant dans le cadre de la recherche et de la réalisation de prestations de toilettage et de garde d'animaux.

Les Utilisateurs doivent prendre connaissance et agréer aux conditions générales adéquates selon leur usage de la Plateforme 5kess.fr.

Cliquez sur l'un des liens ci-dessous pour vous rendre sur le document adéquat :

- [Conditions générales d'utilisation de la Plateforme 5kess.fr et des Prestations de Services à la Personnes associées](#)
- [Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme 5kess.fr et des Prestations de Services \(hors services à la personne\)](#)

et des Prestations de Services à la Personne associées

Date de dernière mise à jour : 31 mars 2022

Mentions légales

Le présent site et l'application mobile sont édités par 5kess, société par actions simplifiées unipersonnelle, au capital de 4 000 €, dont le siège social est situé au 11 rue Gaston Boyer à Reims (France) immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Reims sous le numéro 909 540 742.

Email de contact : contact@5kess.fr

Numéro de TVA intracommunautaire : FR16909540742

Numéro SIRET : 90954074200014

Le présent site est hébergé par OVH. Le siège social d'OVH se situe au 2 Rue Kellermann 59100 ROUBAIX (<https://www.ovh.com/fr/>)

Préambule

Les présentes conditions générales d'utilisation et de vente des services du site Internet 5kess.fr et l'Application Mobile (ci-après les « Conditions Générales d'Utilisation » ou « CGU ») ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation de la Plateforme et des services en ligne proposés par la société 5kess ci-après la « Société », et de préciser le cadre des relations entre les Membres et la Plateforme.

Le site 5kess est disponible en français à l'adresse : 5kess.fr.

Il est d'ores et déjà rappelé que les présentes ne constituent aucunement une consultation juridique que seuls les professionnels du droit sont habilités à donner.

Article 1 – Définitions

Dans les présentes Conditions générales d'Utilisation, les mots ou expressions commençant par une majuscule, employés au singulier ou au pluriel, ont pour définition celle figurant ci-dessous :

« **Aide à la Réalisation des Démarches Administratives** » : assistance fournie par 5Kess dans la réalisation des formalités administratives entreprises par le Partenaire.e et/ou le la Demandeur.se en vue d'effectuer les prestations de service à la personne proposées *via* la Plateforme ;

« **Contenus** » : désigne tous propos, message ou information de quelque nature que ce soit (textes, images, vidéos, photographies, commentaires, marques, dénominations sociales etc.), mis en ligne par un Membre ;

« **Demandeur** » : désigne le Membre, personne physique, souhaitant faire appel aux services d'un Partenaire par l'intermédiaire de la Plateforme ;

« **Données** » ou « **Données Personnelles** » : désigne les données à caractère personnel permettant d'identifier l'Utilisateur ;

« **Partenaire** » : désigne le Membre inscrit sur 5kess.fr prêt à réaliser la Mission sollicitée par le Demandeur ou proposant des Missions hors Services à la Personne tels que décrit par la loi aux Demandeurs. Le Partenaire est un travailleur indépendant possédant sa micro-entreprise

« **Membre** » : désigne le Partenaire ou le Demandeur inscrit sur la Plateforme 5kess.fr ;

« **Mission** » : désigne la prestation confiée par le Demandeur au Partenaire ;

« **Plateforme** » : désigne le site internet 5kess accessible en ligne à l'adresse www.5kess.fr ainsi que l'application mobile 5kess.

« **Services** » : désigne l'ensemble des services gratuits ou payants proposés par la Plateforme ;

« **Services à la Personne** » : désigne l'ensemble des prestations proposées par la Plateforme telles que l'aide à la vie quotidienne, la garde d'enfants et le soutien scolaire.

« **Utilisateur** » : désigne toute personne utilisant la Plateforme, qu'il soit simple visiteur ou Membre ;

Article 2 – Objet de l'activité de 5kess

5kess propose les Services suivants :

- 5kess met à la disposition des Partenaires et des Demandeurs des outils et moyens techniques leur permettant d'entrer en relation via la Plateforme ou son application mobile aux fins de conclure un contrat de prestations de services ;
- 5kess héberge les demandes et offres de Missions et plus généralement tout Contenu généré par les Partenaires et Demandeurs ;

- 5kess assiste les Utilisateurs lors de leurs démarches déclaratives et administratives visant à obtenir des aides pour les Services à la Personne ;
- 5kess permet aux Utilisateurs de gérer l'organisation des Missions et leur paiement, selon les modalités définies dans les présentes.

5kess est une plateforme de mise en relation et d'accompagnement aux démarches administratives.

A ce titre, 5kess met en relation des Demandeurs et des Partenaires proposant les prestations suivantes à domicile :

- Soin esthétique
- Coiffure
- Art thérapie
- Sophrologie
- Coaching
- Garde d'animaux domestiques
- Toilettage d'animaux domestiques

Il est d'ores et déjà souligné que les obligations de 5kess se limitent à mettre en œuvre des moyens permettant aux Partenaires et Demandeurs d'entrer en relation.

Article 3 – Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation

L'utilisation du site 5kess.fr ou l'Application mobile est soumise aux présentes CGU. En utilisant le site 5kess.fr ou l'Application mobile pour les prestations mentionnées à l'article 2, les Utilisateurs reconnaissent avoir lu, compris et accepté sans réserve les présentes Conditions Générales d'Utilisation. De même, en utilisant le site 5kess.fr ou l'Application mobile, les Utilisateurs reconnaissent avoir accepté la politique de confidentialité et de protection des données personnelles (ci-après la « **Politique de Confidentialité** ») consultable à tout moment sur son site internet.

La société 5kess peut à tout moment modifier et mettre à jour les présentes Conditions Générales d'Utilisation et la Politique de Confidentialité. Les Conditions Générales et la Politique de Confidentialité et de Protection des Données Personnelles en vigueur au moment de l'utilisation du site 5kess.fr sont celles qui sont opposables à l'Utilisateur.

Il est recommandé à tout Utilisateur de se tenir régulièrement informé des Conditions Générales d'Utilisation en vigueur. La prise de connaissance de la version des Conditions Générales d'Utilisation et de la Politique de Confidentialité et de Protection des Données en vigueur peut se faire à tout moment sur le site 5kess.fr, en bas de page.

Article 4 – Accès et Utilisation de la Plateforme et l'Application mobile

4.1. Accès à la Plateforme

La Plateforme et l'Application mobile sont accessibles 24h/24, 7 jours sur 7.

Toutefois, 5kess se réserve le droit, sans préavis, ni indemnité, de suspendre temporairement la Plateforme ou l'accès aux Services à distance notamment pour effectuer une mise à jour, des opérations de maintenance ou des modifications sur les serveurs.

5kess se réserve le droit de compléter ou de modifier, à tout moment, la Plateforme et les Services qui y sont disponibles.

En cas d'indisponibilité temporaire ou prolongée de la Plateforme, notamment dans le cas de survenance de bug ou en cas de fermeture définitive de cette dernière, 5kess ne pourra être tenue pour responsable des dommages survenus, autre que ceux découlant directement de l'inexécution de ses obligations énumérées dans les présentes.

5kess ne saurait être tenue responsable s'il apparaît qu'un ou plusieurs Utilisateurs ne parviennent pas à se connecter à la Plateforme du fait d'un défaut technique ou de tout autre problème.

La Plateforme réunit des Demandeurs qui sont inscrits sur la Plateforme aux fins d'être mis en relation avec des Partenaires. Ils se proposent de rémunérer les Partenaires pour la réalisation de Missions de Services à la Personne.

L'accès à la Plateforme pour les Demandeurs est réservé à toute personne physique disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des présentes Conditions Générales d'Utilisation, dans le cadre de ses besoins propres de Services à la Personne et non à des fins de revente, location ou échange des Services au profit de tiers, dans le cadre d'une activité professionnelle ou occasionnelle.

Les Partenaires proposent quant à eux une Mission de Service à la Personne. L'accès à la Plateforme pour les Partenaires est réservé à tout professionnel sous statut auto-entrepreneur disposant d'un agrément ou ayant procédé à une déclaration « Service à la Personne » rendant ses Missions éligibles aux avantages fiscaux tels que définis par l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts et justifiant d'un casier judiciaire vide.

Les Demandeurs et les Partenaires doivent résider habituellement en France pour s'inscrire et utiliser la Plateforme 5kess.fr. A défaut, ceux-ci s'exposent à la suspension automatique ou manuelle de leur compte par 5kess, sans que la responsabilité de cette dernière puisse être engagée à ce titre.

Il est interdit à toute personne morale, et à toute personne physique agissant pour le compte d'une personne morale, de s'inscrire sur la Plateforme en tant que Demandeur sans autorisation écrite préalable de 5kess, d'entrer en contact avec des Partenaires, de récupérer partiellement ou en totalité la base de données du site Internet, ou d'utiliser le site Internet.

5kess se réserve le droit d'exclure tout Utilisateur inscrit sur la Plateforme et d'initier toute action en justice si elle estime être victime d'un préjudice quelconque à raison de tels agissements, et en particulier en cas d'utilisation à des fins commerciales ou de prospection de sa base de données (prospection et/ou collecte d'informations sur les utilisateurs de 5kess.fr, utilisation des coordonnées des Partenaires, publicité abusive, etc.).

Les Demandeurs et les Partenaires inscrits sur la Plateforme sont désignés ensemble les « Membres ».

5kess agit en tant que simple intermédiaire dans la mise en relation entre les Demandeurs et les Partenaires.

4.2. Inscription sur la Plateforme

L'utilisation des Services nécessite que l'Utilisateur s'inscrive sur la Plateforme, en remplissant le formulaire disponible en ligne sur la Plateforme prévu à cet effet afin de devenir Membre. Dans cette perspective, l'Utilisateur doit renseigner l'ensemble des informations indiquées comme obligatoires. Ces informations doivent être exactes, à jour, sincères, justifiées à la première demande de 5kess et

être mises à jour régulièrement par le Membre depuis son compte.

Le Membre doit notamment indiquer une adresse e-mail valide qui lui permettra de confirmer son inscription et un numéro de téléphone à partir duquel il peut être joint.

Lorsque l'adresse e-mail renseignée permet la création de multiples alias (adresse e-mail type gmx.fr ou gmx.com), 5kess peut, sans engager sa responsabilité à ce titre, suspendre de façon manuelle ou automatique le compte associé à ladite adresse e-mail.

Cette action vise à prévenir toute fraude ou arnaque intentée au moyen de ce type d'adresse e-mail sur la Plateforme. Le compte pourra être débloqué sur demande expresse du Membre, à l'adresse contact@5kess.fr, après vérification de celui-ci par les services de 5kess.

5kess se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute inscription en cas de non-respect des présentes.

Le Membre s'engage à utiliser personnellement la Plateforme et à ne permettre à aucun tiers d'y avoir accès à sa place ou pour son compte. Le Membre s'engage à ne créer qu'un seul compte.

Le Membre s'engage à veiller au maintien de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe. Toute Mission effectuée avec l'identifiant et le mot de passe du Membre sera réputée être effectuée par celui-ci, et le Membre en sera dès lors le seul responsable.

4.2.1. Dispositions propres aux Partenaires

(i) Vérification des profils Partenaires

Dans le but de garantir aux Demandeurs la véracité des informations transmises par les Partenaires qui sont amenés à réaliser des Missions de Services à la Personne, 5kess.fr propose un système de Vérification de profil . La Vérification de profil est automatique.

La Vérification de profil consiste à vérifier l'identité, les coordonnées et les éventuels diplômes des Partenaires, étant précisé que 5kess ne peut pas garantir la véracité des informations personnelles fournies par les Partenaires, selon les modalités suivantes :

S'agissant de l'identité : le Partenaire transmet électroniquement la copie de sa pièce d'identité (carte d'identité, passeport, permis et titre de séjour valide pour les résidents hors Union européenne). 5kess vérifie la concordance du nom, prénom et âge transmis lors de l'inscription sur la Plateforme ;

S'agissant des diplômes : lorsque le Partenaire indique avoir un quelconque diplôme, ce dernier en transmet électroniquement la copie. 5kess vérifie que le diplôme a été délivré aux nom et prénom fournis lors de l'inscription du Partenaire.

(ii) Statut « Auto-entrepreneur »

Afin de lutter contre le travail dissimulé, répandu dans le domaine de l'embauche de services à domicile, 5kess propose aux Partenaires de devenir des professionnels habilités dans le domaine des Services à la Personne en adoptant le statut auto-entrepreneur (ci-après les « Partenaires Auto-entrepreneur »).

5kess simplifie le recours des Demandeurs aux Partenaires Auto-entrepreneur de la façon suivante :

- en établissant des factures électroniques de Mission de Services à la Personne pour le compte et au nom du Partenaire et destinées au Demandeur en vertu du mandat de facturation signé entre 5kess et le Partenaire. Dans cette hypothèse, 5kess perçoit une commission sur le montant des factures à hauteur de 10% pour les prestations régulières et 15% sur les prestations ponctuelles) ;
- en simplifiant les démarches administratives afin d'obtenir les aides dont peuvent bénéficier les Demandeurs ayant recours à des professionnels habilités dans le domaine des Services à la Personne.

Pour que le profil du Partenaire soit estampillé « Auto-entrepreneur », deux conditions doivent être remplies :

- Le Partenaire doit être auto-entrepreneur et avoir effectué une déclaration « Services à la Personne » rendant les Missions éligibles aux avantages fiscaux tels que définis par l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts ;
- Le Partenaire doit signer une convention de facturation permettant à 5kess de facturer en son nom et pour son compte les Missions de Services à la Personne.

4.2.2. Dispositions propres aux Demandeurs

Les Demandeurs peuvent publier une annonce décrivant la mission de Services à la Personne qu'ils souhaitent faire réaliser par un Partenaire.

En publiant une annonce, les Demandeurs acceptent que 5kess relaie cette annonce auprès de ses partenaires, afin de maximiser leurs chances de trouver une personne correspondant à leurs attentes. Seul le contenu de l'annonce est automatiquement relayé et publié sur le site desdits partenaires de 5kess. L'identité des Demandeurs reste confidentielle et non apparente sur le site annonceur.

Pour pouvoir entrer en contact avec les Demandeurs, toute personne intéressée par l'annonce apparente sur le site du partenaire sera automatiquement redirigée sur la Plateforme 5kess.fr, avec obligation d'inscription pour pouvoir prendre contact avec les Demandeurs.

4.3. Classement des annonces

L'insertion et le classement des annonces des Membres dans les résultats de recherche sur la Plateforme dépendent de différents facteurs. Lorsqu'une recherche est effectuée par un Demandeur et que le résultat des recherches est classé par le critère de pertinence, certaines annonces peuvent être affichées en premier en tête de résultats, notamment pour les profils suivants :

- les profils Partenaires Auto-entrepreneur disposant d'une déclaration « Services à la Personne » ;
- les profils Partenaires ayant un bon avis déposé par un Demandeur ;
- les profils Partenaires les plus complets (photo, annonce complète, etc.) ;
- les profils Partenaires ayant bénéficié du dispositif Vérification de profil. Le service de

En sus, le Demandeur a la possibilité de classer l'affichage des annonces en fonction de :

- la pertinence (par défaut) : les annonces des Partenaires sont affichées en tête de résultats en fonction des critères du Demandeur ;
- la distance : les annonces des Partenaires dont la localisation géographique est la plus proche du Demandeur ayant effectué la recherche sont affichées en tête de résultats ;
- la note de le Partenaire : les annonces des Partenaires ayant une bonne note (les notes allant de 1 à 5 étoiles) sont affichées en tête de résultats ;
- la date de publication : les annonces des Partenaires les plus récentes sont affichées en tête des résultats.

Lors d'une consultation d'annonce d'un Demandeur par un Partenaire, les annonces suivantes sont notamment affichées en tête de résultats :

- les annonces des Demandeurs dont la localisation géographique est la plus proche de le Partenaire ayant effectué la recherche ;

- les annonces de garde d'urgence ;
- les annonces répondant aux critères de Partenaire (disponibilité, langues parlées, etc.) ;

Article 5 – Conditions d'accès aux Services

L'accès et l'inscription à la Plateforme sont gratuits.

Les Partenaires peuvent contacter gratuitement via la messagerie interne les Demandeurs ayant publié une annonce.

Les Demandeurs peuvent consulter les disponibilités des Partenaires.

Article 6 – Description des Services

6.1. Messagerie interne

6.1.1. *Prise de contact par le Demandeur*

Le Demandeur peut contacter un Partenaire par messagerie interne. Après son inscription, le Demandeur a la possibilité d'envoyer 3 prises de contact à des Partenaires gratuitement.

Lors de la prise de contact avec le Partenaire, le Demandeur doit renseigner sa demande de Mission en précisant le type de Service à la Personne souhaité, la fréquence de la Mission, les jours de la semaine travaillés et les horaires effectués.

Si le Partenaire accepte la prise de contact du Demandeur, le Demandeur peut alors proposer :

- un ou plusieurs entretiens au Partenaire, en spécifiant la date, les horaires, ainsi que le lieu de rendez-vous s'il s'agit d'un entretien en face à face ;
- un entretien téléphonique. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire d'indiquer le lieu de rendez-vous.

Le Partenaire peut accepter ou refuser une demande d'entretien ou une demande de réservation de la part d'un Demandeur.

6.1.2. *Prise de contact par le Partenaire*

Un Partenaire peut contacter un Demandeur via la messagerie interne. Lors de la prise de contact avec la Demandeur, le Partenaire est invité à présenter sa motivation vis-à-vis de l'offre du Demandeur.

Le Partenaire peut envoyer des messages écrits à un Demandeur, sous réserve que la prise de contact initiale ait été acceptée par les deux parties.

6.2. Réservation (demande de Mission)

5kess s'inscrit dans une démarche de responsabilisation sociale et sociétale, tant vis-à-vis du Demandeur que de le Partenaire. Ainsi, afin de lutter contre le travail dissimulé, répandu dans le domaine de l'embauche de services à domicile, le Demandeur s'engage à recourir à la réservation en ligne des Partenaires pour la réalisation des Missions et s'engage à ne pas rémunérer des Missions de services en dehors de la Plateforme.

Le Partenaire inscrit sur la Plateforme s'engage à toujours recourir à la réservation en ligne sur la Plateforme pour effectuer ses Missions et s'engage à ne pas accepter de rémunération de ses Missions de la part des Demandeurs en dehors de la Plateforme.

La société 5kess se réserve le droit d'exclure tout Utilisateur inscrit sur la Plateforme qui ne respecterait pas cette disposition.

Le Demandeur peut faire une demande de Mission sans avoir envoyé au préalable un message au Partenaire.

Pour réserver un Partenaire, le Demandeur remplit un formulaire de Mission décrivant la Mission de Service à la Personne qu'il souhaite faire réaliser par un Partenaire. Le Demandeur indique notamment dans le formulaire de réservation les informations suivantes :

- le type de service ;
- la fréquence de la Mission (Mission unique ou Mission récurrente) ;
- les jours de la semaine et les horaires de la Mission ;
- la date de début de la Mission ;
- la date de fin de la Mission ;
- un message personnalisé précisant les besoins et fournissant les informations essentielles pour la bonne réalisation de la Mission ;
- en cas de cours donné à domicile, l'adresse du lieu de la Mission ;
- un numéro de téléphone ;

De manière générale, le Demandeur s'engage à fournir toutes les informations et les moyens nécessaires pour permettre au Partenaire de réaliser la Mission et s'engage à rémunérer le Partenaire pour sa Mission.

Le coût horaire affiché sur la Plateforme correspond au prix pour une heure de Mission. Ce prix inclut la rémunération de 5kess (cf. Articles 8 des présentes) pour ses prestations d'Aide à la Réalisation des Démarches Administratives.

Le prix de la Mission s'affiche sous la mention « Total à payer » dans le récapitulatif de réservation.

S'il s'agit d'une Mission unique, le prix correspond au coût horaire multiplié par le nombre d'heures réalisées dans le cadre de la Mission.

S'il s'agit d'une Mission récurrente, le prix correspond au coût horaire multiplié par le nombre d'heures mensuelles réalisées dans le cadre de la Mission.

Le prix est libellé en euro et s'entend toutes taxes comprises (TTC).

5kess remet gratuitement au nom et pour le compte de le Partenaire un devis personnalisé au Demandeur lorsque le Partenaire propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à cent euros TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande.

Les Demandeurs ont la possibilité de renseigner un code promotionnel susceptible d'offrir une remise sur le coût horaire ou des heures de Mission gratuites. Ce code promotionnel doit être renseigné 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. Le Demandeur devra cliquer sur « Appliquer » afin que le code promotionnel soit bien pris en compte.

Par l'acceptation des présentes, les Membres reconnaissent que les codes promotionnels :

- ne peuvent être utilisés à des fins autres que celles envisagées selon les conditions spécifiques établies par 5kess pour chaque code promotionnel ;
- ne peuvent être dupliqués, vendus ou transférés d'aucune façon, ni être mis à la disposition du public en général en étant postés sur un forum public ou sur un réseau social ou toute autre plateforme ou espace public, sauf autorisation expresse de 5kess ;
- peuvent expirer avant d'être utilisés et être désactivés par 5kess à tout moment pour quelque raison sans que cela engage la responsabilité de 5kess.

5kess se réserve le droit de refuser tout code promotionnel et/ou rendre la commande et l'utilisation des codes promotionnels d'un Membre invalide en cas d'utilisation des codes promotionnels erronée, frauduleuse, illégale ou contraire aux conditions spécifiques applicables aux codes promotionnels ou aux présentes.

En outre, dans cette hypothèse, 5kess se réserve le droit de :

- procéder à la clôture du compte du Membre n'ayant pas respecté les conditions ci-dessus ;
- demander le remboursement aux Membres des codes promotionnels utilisés dans un autre but que celui précisé dans les conditions spécifiques établies par 5kess ou dans les présentes.

Si le Partenaire réalisant la Mission a le statut auto-entrepreneur, le Demandeur est considéré comme le client du Partenaire et le Partenaire comme un professionnel prestataire de services. En cette qualité, le Demandeur conclut avec le Partenaire un contrat de prestations de services.

Chaque mois, 5kess établit des factures électroniques de prestations de services à domicile pour le compte et au nom de le Partenaire destinées au Demandeur en vertu du mandat de facturation signé entre 5kess et le Partenaire Auto-entrepreneur.

La Plateforme en elle-même ne fournit pas de prestations de services à domicile mais agit en tant qu'intermédiaire en vue de mettre en relation les Membres.

Les présentes ne constituent aucunement une consultation juridique que seuls les professionnels du droit sont habilités à donner.

6.3. Modalités de paiement du prix de la Mission

Lors de sa première commande d'une Mission, le Demandeur devra enregistrer ses coordonnées de carte bancaire sur laquelle sera effectuée une demande de pré-autorisation auprès de sa banque pour les sommes engagées dans le cadre des Services (ci-après les « Sommes Engagées »), savoir :

- le prix total de la Mission en cas de Mission unique ;

le prix mensuel de la Mission dans le cas d'une Mission récurrente. Seules les cartes bancaires

MasterCard, Visa, Carte Bleue et Amex sont acceptées.

Les données bancaires du Demandeur seront recueillies par le prestataire de paiement de 5kess (ci-après dénommé « Stripe») et seront conservées par lui de façon sécurisée pendant le temps de son inscription sur la Plateforme afin de lui permettre de procéder à d'autres commandes ou d'être en mesure de payer les missions récurrentes ultérieures.

Les Sommes Engagées ne seront prélevées que si le Partenaire accepte la Mission. La transaction est conclue entre le Demandeur et le Partenaire.

Le paiement en ligne est sécurisé.

Si, dans les quarante-huit (48) heures suivants la fin de la Mission, le Demandeur refuse de procéder au paiement du Partenaire, qu'une erreur survient dans le déroulement de la transaction ou, plus largement, que le Partenaire n'est pas payé, 5kess procède elle-même au paiement du Partenaire au titre de la Mission.

Conformément à l'article 1346 du Code civil, 5kess est alors subrogée dans les droits du Partenaire et procède au recouvrement des sommes avancées directement auprès du Demandeur pour la réalisation de la Mission par le Partenaire. Celui-ci dispose d'un délai de huit (8) jours à compter du paiement de le Partenaire par 5kess pour régulariser le remboursement.

S'il s'avère, dans ce cadre, que le Partenaire n'avait pas réalisé ou avait partiellement réalisé la Mission réservée, le Partenaire est tenu de restituer les sommes indûment perçues à 5kess, en application des dispositions de l'article 1302-1 du Code civil, dans un délai de huit (8) jours à compter du paiement par 5kess. Le Demandeur demeure quant à lui tenu de rembourser à 5kess les sommes correspondant à la Mission partiellement réalisée par le Partenaire, s'il y a lieu.

5kess se réserve le droit de suspendre le compte du Demandeur et/ou de le Partenaire concerné(s) jusqu'à complète régularisation du paiement dans les conditions prévues à l'article 9.3. des présentes CGU.

6.4. Ajustement et validation de la réalisation d'une Mission

A l'issue de chaque Mission, dans le cadre d'une Mission unique, ou à tout moment, dans le cadre d'une Mission récurrente, le Demandeur devra confirmer la durée de la Mission réellement effectuée par le Partenaire en l'ajustant si besoin.

Passé un certain délai et à défaut d'ajustement manuel par le Demandeur, la durée initialement retenue sera automatiquement validée et les sommes correspondant au prix de la Mission seront prélevées sur le compte bancaire du Demandeur.

En cas de désaccord entre le Demandeur et le Partenaire, le prix de la Mission tel que fixé initialement lors de la réservation restera inchangé et le Partenaire sera payé au prix de la Mission convenu initialement dans le formulaire de Mission.

Le Partenaire, en acceptant la Mission, s'engage à enregistrer ses coordonnées bancaires depuis son

compte Membre afin de percevoir le prix de la Mission.

6.5. Suspension et annulation d'une Mission

6.5.1. Suspension et annulation d'une Mission par le Demandeur

Par exception, aucun acompte ne sera retenu lors d'une annulation pour cas de force majeure.

En cas de suspension de Missions récurrentes, le Demandeur contactera directement le Partenaire pour le prévenir de la suspension, sans nécessité d'annuler la Mission. Il pourra ajuster le nombre d'heures effectuées à zéro.

En cas d'annulation définitive d'une Mission récurrente, le Demandeur devra évaluer la qualité de la Mission de le Partenaire et confirmer l'interruption définitive de la Mission. Le Demandeur aura la possibilité de procéder à l'ajustement de la Mission récurrente dans les conditions décrites à l'article 6.4.

6.5.2. Suspension et annulation par le Partenaire

Les Partenaires peuvent procéder à l'annulation d'une Mission, sans frais et sans possibilité de dédommagement pour le Demandeur.

En cas de suspension d'une Mission récurrente, le Partenaire contactera directement le Demandeur pour le prévenir de la suspension, sans nécessité d'annuler la Mission. Le Demandeur pourra ajuster le nombre d'heures effectuées ultérieurement.

5kess se réserve le droit de fermer un compte d'un Membre en cas d'interruptions trop fréquentes.

6.6. Déclaration des heures réalisées par Partenaire

Afin de faciliter les démarches administratives du Demandeur sur les sites Pajemploi et Cesu, 5kess propose d'effectuer au nom et pour le compte de l'Utilisateur, chaque mois, la déclaration de la rémunération de son/ses Partenaires salarié(s) pour les Services à la Personne auprès de l'Urssaf (ci-après la « Déclaration »).

Pour ce faire, 5kess propose au Demandeur de signer un mandat de tierce-déclaration avec 5kess afin de donner mandat, en sa qualité de mandant, à 5kess, en sa qualité de mandataire, d'effectuer pour son compte la Déclaration de son/ses Partenaires salariés(s) auprès de Pajemploi ou Cesu dans les conditions exposées dans le contrat de mandat transmis à l'Utilisateur au moment de l'inscription pour lecture et signature.

Afin que 5kess puisse exécuter lesdits Services, le Demandeur devra renseigner sur son compte ses identifiants Pajemploi ou Cesu. A défaut, aucune Déclaration ne pourra être effectuée pour le compte du Demandeur.

5kess ne saurait engager sa responsabilité en cas d'informations erronées renseignées sur la Plateforme

et qui entraînerait une fausse Déclaration auprès de Pajemploi ou Cesu et notamment en cas de Déclaration validée automatiquement par 5kess en l'absence de validation du récapitulatif susmentionné par le Demandeur.

Article 7 – Appréciation de la qualité des Missions

Dès lors qu'une Mission a été réalisée par le Partenaire, le Demandeur est invité à laisser un commentaire sur la qualité de la Mission effectuée par le Partenaire et à lui attribuer une note.

Les appréciations et notes laissées par les Demandeurs sont visibles par les autres Utilisateurs sur le profil de le Partenaire.

5kess se réserve le droit de retirer le commentaire et la notation attribués du Demandeur dénués de bonne foi, en raison notamment de leur ancienneté ou de l'évolution des appréciations données par de nouveaux Demandeurs.

Les Partenaires acceptent que leurs Missions fassent l'objet, le cas échéant, d'une notation par les Demandeurs, le but étant d'attester d'un certain niveau de professionnalisme et de compétences des Partenaires auprès des Demandeurs.

La notation consiste à attribuer une note au regard notamment des critères suivants : la ponctualité ; le sérieux ; le sens du contact ; le dynamisme. En revanche, la notation ne saurait contenir des propos discriminatoires, diffamatoires, injurieux, obscènes, vulgaires, offensants, agressifs, déplacés, violents, menaçants, harcelants, racistes, xénophobes, à connotation sexuelle, incitant à la haine, à la violence, encourageant les activités ou l'usage de substances illégales ou, plus généralement, contraires aux finalités de la Plateforme, de nature à porter atteinte aux droits de 5kess ou d'un tiers ou contraires aux bonnes mœurs.

Les notes vont de 1 à 5 étoiles. L'addition de ces notes donne une note globale allant également de 1 à 5 étoiles.

Lorsque le Partenaire aura fait l'objet d'au moins une notation, la note moyenne allant de 1 à 5 étoiles sera mise en ligne sur le profil de le Partenaire. A chaque nouvelle notation, une nouvelle moyenne sera établie.

La note individuelle attribuée par le Bénéficiaire à un Partenaire pourra être divulguée au Partenaire à sa demande. Ce dernier pourra répondre depuis son compte à l'appréciation en vertu de son droit de réponse.

En fonction de leur ancienneté ou de l'évolution des appréciations données par les Demandeurs, 5kess se réserve la possibilité de supprimer des notations.

Article 8 – Rémunération de 5kess

En contrepartie des Services fournis aux Membres, 5kess perçoit une commission sur le Prix des

Missions. 5kess se réserve le droit, à sa libre discrétion et selon des modalités dont elle sera seule juge, de proposer des offres promotionnelles.

Le montant des commissions est calculé comme suit :

- Si le Demandeur a recours à un Partenaire auto-entrepreneur, le montant de la Commission correspond à 10% du montant de la facture pour les prestations régulières et 15% pour les prestations ponctuelles;
- Si le Demandeur a recours à une assistante maternelle, aucune commission n'est facturée au Demandeur.

Le montant des commissions applicables peuvent varier à la hausse comme à la baisse à tout moment. Les Membres seront informés par tout moyen utile de la date d'entrée en vigueur des nouveaux montants trente (30) jours avant leur mise en ligne.

Les nouveaux montants s'appliqueront à toute Mission dont le formulaire aura été créé après leur entrée en vigueur .

Les Membres reconnaissent et acceptent qu'il leur appartient de prendre connaissance du montant des commissions applicables à la date à laquelle ils répondent favorablement à une Mission ou des montants applicables à la date à laquelle ils souscrivent à un Abonnement.

Article 9 – Transactions financières

9.1. Transactions et paiement des Missions.

5kess a choisi de faire appel à la solution Stripe pour l'ensemble des Services monétiques de paiement par carte bancaire pour le paiement des Missions.

9.2. Défauts de paiement

Tout défaut de paiement de sommes dues à 5kess donne lieu à l'envoi d'un e-mail par cette dernière au Membre concerné lui demandant de régulariser sans délai le paiement au moyen du relevé d'identité bancaire de 5kess joint à l'e-mail.

Des e-mails de relance et des courriers valant mise en demeure peuvent également être adressés au Membre par 5kess .

A défaut de régularisation, 5kess se réserve le droit de suspendre le compte du Membre concerné jusqu'à complète régularisation dudit paiement, entraînant l'annulation des éventuelles réservations en cours et à venir, sans que la responsabilité de 5kess ne puisse être engagée à ce titre.

Toute question ou réclamation concernant une difficulté ou un défaut de paiement peut être transmise directement suivante : comptabilite@5kess.fr ou contact@5kess.fr.

Article 10 – Droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, l'Utilisateur peut exercer son droit de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat de vente, dans le cas où le contrat n'a pas été exécuté avant la fin de ce délai de rétractation.

Le contrat est considéré comme ayant été exécuté dans les cas suivants :

- échange de messages avec des Partenaires ou Demandeurs ;
- prise de contact ou demande d'entretien avec un Partenaire ou Demandeur ou autre demande ;
- réservation d'une Mission ;
- réalisation d'une Mission ;
- récupération d'au moins un numéro de téléphone d'un Partenaire ou d'un Demandeur ;
- contact par email ou téléphone avec le service d'assistance client ou juridique de 5kess, hormis le cas où sa demande concerne l'exercice de son droit de rétractation ;

Pour exercer ce droit de rétractation, il convient d'adresser un courrier ou un message électronique exprimant clairement la volonté d'exercer ce droit de rétractation et mentionnant les détails du contrat.

Cette demande devra être adressée :

- soit par courrier écrit à l'adresse suivante : 5kess - 11 Rue Gaston Boyer – 51100 Reims ;
- soit par email à l'adresse suivante : contact@5kess.fr.

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28, 1°, du Code de la consommation, l'Utilisateur renonce expressément à l'exercice de son droit de rétractation dans tous les cas où le contrat a été exécuté avant la fin du délai de rétractation, conformément aux cas susvisés.

Article 11 – Rôle et responsabilité

11.1. Rôle et responsabilité des Utilisateurs

L'Utilisateur a pour obligation de :

- ne pas utiliser la Plateforme à d'autres fins que celles définies dans les présentes CGU ;
- ne pas divulguer sur son profil des informations personnelles permettant aux autres Utilisateurs de le contacter sans passer par l'intermédiaire des Services proposés par 5kess ;
- ne pas poster, indiquer, ni diffuser sous quelque forme que ce soit des informations ou contenus ayant pour effet de diminuer, de désorganiser, d'empêcher l'utilisation normale des Services, d'interrompre et/ou de ralentir la circulation normale des communications entre les

Utilisateurs par l'intermédiaire des Services, tels que des logiciels, virus, bombes logiques, envoi massif de messages, etc. 5kess se réserve le droit de supprimer les messages envoyés massivement par un Utilisateur afin de préserver une qualité d'utilisation normale du service pour les autres Utilisateurs ;

- ne pas poster, indiquer, ni diffuser sous quelque forme que ce soit, ne tenir aucun propos, n'avoir aucun comportement de nature ou à caractère discriminatoire, diffamatoire, injurieux, obscène, pornographique, vulgaire, offensant, agressif, déplacé, violent, menaçant, harcelant, raciste, xénophobe, à connotation sexuelle, incitant à la haine, à la violence, encourageant les activités ou l'usage de substances illégales ou, plus généralement, contraires aux finalités de la Plateforme, de nature à porter atteinte aux droits de 5kess ou d'un tiers ou contraires aux bonnes mœurs ;
- ne pas poster, indiquer ni diffuser sous quelque forme que ce soit des informations ou contenus intégrant des liens vers des sites internet tiers dont l'activité est illégale, contraires aux bonnes mœurs et/ou non conformes à l'objet de 5kess.

11.2. Rôle et responsabilité de 5kess

5kess et les Membres sont des parties indépendantes, chacune agissant en son nom personnel et pour son propre compte.

5kess ne conclut aucun contrat au nom et/ou pour le compte d'un Partenaire ou d'un Demandeur, ces derniers contractant directement entre eux par l'intermédiaire de la Plateforme.

Dès lors que 5kess n'est pas partie aux contrats conclus entre les Utilisateurs, celle-ci ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée au titre des difficultés pouvant intervenir lors de la conclusion ou de l'exécution des contrats conclus entre Utilisateurs, ni être partie à quelques litiges éventuels que ce soit entre eux, à raison de garanties, déclarations ou obligations quelconques auxquelles les Utilisateurs seraient tenus.

En conséquence, 5kess ne peut en aucun cas être considérée comme employeur d'un Partenaire.

5kess ne saurait être tenue responsable de la qualité ou de la conformité de la Mission réalisée par le Partenaire.

5kess décline toute responsabilité pour tous les incidents ou accidents pouvant survenir durant une Mission. Plus généralement, 5kess ne pourra être tenue responsable d'un préjudice d'aucune nature (personnelle, physique, matérielle, financière ou autre) survenu à l'occasion d'une Mission. Aucune réclamation ne sera acceptée à ce titre.

5kess s'engage à fournir les Services avec diligence, étant précisé qu'il pèse sur elle une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que les Utilisateurs reconnaissent et acceptent expressément. La responsabilité de 5kess est exclusivement limitée à la fourniture des Services selon les modalités décrites aux présentes.

5kess ne peut être tenue pour responsable des contenus, dont les auteurs sont des tiers. Toute réclamation éventuelle devra être dirigée en premier lieu vers l'auteur des contenus en question.

Les contenus qui porteraient atteinte à une personne quelle qu'elle soit, peuvent faire l'objet d'une notification auprès de 5kess selon les modalités prévues à l'article 6-I-5 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, la Société se réservant le droit de prendre les

mesures décrites à aux articles 11 et 12.

Article 12 – Sanction des manquements

En cas de manquement à l'une quelconque des dispositions des présentes, ou plus généralement, d'infraction aux lois et règlements par l'Utilisateur, 5kess se réserve le droit de :

- suspendre, supprimer ou empêcher l'accès à la Plateforme du Membre, auteur du manquement ou de l'infraction, ou y ayant participé ;
- supprimer tout contenu en lien avec le manquement ou l'infraction considéré, en totalité ou en partie ;
- prendre toutes mesures appropriées et engager toute action en justice ;
- avertir le cas échéant les autorités compétentes, coopérer avec elles et leur fournir toutes les informations utiles à la recherche et à la répression d'activités illégales ou illicites.

Article 13 – Suspension et résiliation

13.1. Suspension d'une annonce

Chaque Membre peut suspendre la publication d'une annonce publiée sur son compte lui permettant d'être mis en relation avec d'autres Membres de la Plateforme.

La suspension est temporaire et le Membre peut à tout moment la réactiver.

13.2. Résiliation du compte Membre

13.2.1. Compte de le Partenaire

Chaque Membre Partenaire peut mettre fin à tout moment à son inscription sur 5kess en demandant la clôture de son compte sans motif et sans frais autres que ceux liés à la transmission de sa demande ou sur son profil dans la rubrique « Mon compte », en cliquant sur « Désactiver mon compte » puis « Me désinscrire ».

Ainsi, le profil de le Partenaire n'apparaîtra plus dans la liste de recherche.

Afin de clôturer un compte, aucune Mission ne doit être en cours de réalisation. Un Membre Partenaire qui souhaiterait clôturer son compte alors qu'une Mission est en cours devra préalablement l'annuler.

13.2.2. Compte du Demandeur

Chaque Membre Demandeur peut mettre fin à tout moment à son inscription sur 5kess en demandant la clôture de son compte sans motif et sans frais autres que ceux liés à la transmission de sa demande ou sur son profil en cliquant sur le crayon de modification du profil puis sur « Se désinscrire » et sur «

Oui ».

Ainsi, le profil de l'Utilisateur n'apparaîtra plus dans la liste de recherche.

Si le Demandeur a une ou des Missions en cours de réalisation, il devra au préalable les annuler.

13.2.3. Dispositions générales

Sans préjudice des autres dispositions des présentes, en cas de manquement grave du Membre, 5kess peut résilier son compte sans préavis ni mise en demeure.

Cette résiliation interviendra sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés par 5kess au Membre ou ses ayants droit et représentants légaux en réparation des préjudices éventuels subis par 5kess du fait de tels manquements.

Article 14 – Propriété intellectuelle

14.1. Contenu diffusé par 5kess

L'ensemble des éléments (dessins, images, textes, logo) constitutifs du site 5kess.fr est la propriété exclusive de 5kess.

D'une manière générale, l'Utilisateur se voit accorder un droit personnel, non-exclusif et non-transférable d'accès et d'utilisation de 5kess.fr, tout autre droit étant expressément exclu sans l'accord préalable écrit de 5kess.

La marque 5kess ainsi que le nom de domaine 5kess.fr sont et demeurent la propriété exclusive de 5kess.

14.2. Contenu diffusé par l'Utilisateur

5kess bénéficie d'une licence d'utilisation des droits de propriété intellectuelle attachés aux Contenus fournis par les Utilisateurs aux fins de diffusion sur le site 5kess.fr ou 5kess.com.

L'Utilisateur autorise expressément 5kess à modifier lesdits Contenus afin de respecter la charte graphique du site 5kess et/ou de les rendre compatibles avec ses performances techniques ou les formats des supports concernés.

Les Utilisateurs concèdent une licence mondiale et non exclusive d'utilisation des informations fournies et/ou données. Les Utilisateurs sont exclusivement responsables du contenu des informations et/ou données. 5kess se réserve le droit de supprimer tout contenu signalé comme étant illégal, contrefaisant des droits de propriété intellectuelle ou contraire aux bonnes mœurs.

L'Utilisateur, lors du téléchargement des informations sur le site, peut restreindre ou interdire l'utilisation des informations mises en ligne sur la Plateforme en le notifiant à 5kess à l'adresse e-mail contact@5kess.fr

Article 15 – Intégralité

Dans l'hypothèse où l'une des dispositions des présentes Conditions Générales serait devenue nulle ou

non avenue par un changement de législation ou une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des autres clauses des présentes.

Article 16 – Droit applicable – attribution de juridiction – modes alternatifs de règlement des litiges

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française.

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, en cas de désaccord entre 5kess 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 5kess via l'adresse à contact@5kess.fr, l'Utilisateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à 5kess dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de 5kess.

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

Conditions générales d'utilisation de la Plateforme 5kess.fr et des Prestations hors Services à la Personne associées

Date de dernière mise à jour : 31 mars 2022

Mentions légales

Le présent site et l'application mobile sont édités par 5kess, société par actions simplifiées unipersonnelle, au capital de 4 000 €, dont le siège social est situé au 11 rue Gaston Boyer à Reims (France) immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Reims sous le numéro 909 540 742.

Email de contact : contact@5kess.fr

Numéro de TVA intracommunautaire : FR16909540742

Numéro SIRET : 90954074200014

Le présent site est hébergé par OVH. Le siège social d'OVH se situe au 2 Rue Kellermann 59100 ROUBAIX (<https://www.ovh.com/fr/>)

Préambule

Les présentes conditions générales d'utilisation et de vente des services du site Internet 5kess.fr et l'Application Mobile (ci-après les « Conditions Générales d'Utilisation » ou « CGU ») ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation de la Plateforme et des services en ligne proposés par la société 5kess ci-après la « Société », et de préciser le cadre des relations entre les Membres et la Plateforme.

Le site 5kess est disponible en français à l'adresse : 5kess.fr.

Il est d'ores et déjà rappelé que les présentes ne constituent aucunement une consultation juridique que seuls les professionnels du droit sont habilités à donner.

Article 1 – Définitions

Dans les présentes Conditions générales d'Utilisation, les mots ou expressions commençant par une majuscule, employés au singulier ou au pluriel, ont pour définition celle figurant ci-dessous :

« **Aide à la Réalisation des Démarches Administratives** » : assistance fournie par 5Kess dans la réalisation des formalités administratives entreprises par le Partenaire.e et/ou le la Demandeur.se en vue d'effectuer les prestations de service à la personne proposées *via* la Plateforme ;

« **Contenus** » : désigne tous propos, message ou information de quelque nature que ce soit (textes, images, vidéos, photographies, commentaires, marques, dénominations sociales etc.), mis en ligne par un Membre ;

« **Demandeur** » : désigne le Membre, personne physique, souhaitant faire appel aux services d'un Partenaire par l'intermédiaire de la Plateforme ;

« **Données** » ou « **Données Personnelles** » : désigne les données à caractère personnel permettant d'identifier l'Utilisateur ;

« **Partenaire SAP** » : désigne le Membre inscrit sur 5kess.fr prêt à réaliser la Mission sollicitée par le Demandeur ou proposant des Missions de Services à la Personne aux Demandeurs. Le Partenaire est un travailleur indépendant possédant sa micro-entreprise

« **Membre** » : désigne le Partenaire ou le Demandeur inscrit sur la Plateforme 5kess.fr ;

« **Mission** » : désigne la prestation confiée par le Demandeur au Partenaire ;

« **Plateforme** » : désigne le site internet 5kess accessible en ligne à l'adresse www.5kess.fr ainsi que l'application mobile 5kess.

« **Services** » : désigne l'ensemble des services gratuits ou payants proposés par la Plateforme ;

« **Services à la Personne** » : désigne l'ensemble des prestations proposées par la Plateforme telles que l'aide à la vie quotidienne, la garde d'enfants et le soutien scolaire.

« **Utilisateur** » : désigne toute personne utilisant la Plateforme, qu'il soit simple visiteur ou Membre ;

Article 2 – Objet de l'activité de 5kess

5kess propose les Services suivants :

- 5kess met à la disposition des Partenaires et des Demandeurs des outils et moyens techniques leur permettant d'entrer en relation via la Plateforme ou son application mobile aux fins de conclure un contrat de prestations de services ;
- 5kess héberge les demandes et offres de Missions et plus généralement tout Contenu généré par les Partenaires et Demandeurs ;

- 5kess assiste les Utilisateurs lors de leurs démarches déclaratives et administratives visant à obtenir des aides pour les Services à la Personne ;
- 5kess permet aux Utilisateurs de gérer l'organisation des Missions et leur paiement, selon les modalités définies dans les présentes.

5kess est une plateforme de mise en relation et d'accompagnement aux démarches administratives.

A ce titre, 5kess met en relation des Demandeurs et des Partenaires proposant les prestations suivantes relevant uniquement de la déclaration :

- Entretien de la maison et travaux ménagers
- Petits travaux de jardinage
- Travaux de petit bricolage
- Garde d'enfants de plus de 3 ans à domicile
- Soutien scolaire ou cours à domicile
- Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes
- Préparation de repas à domicile
- Livraison de repas à domicile
- Livraison de courses à domicile
- Collecte et livraison à domicile de linge repassé
- Assistance informatique à domicile
- Soins et promenades d'animaux de compagnie pour les personnes dépendantes
- Maintenance, entretien et vigilance temporaires à domicile
- Assistance administrative à domicile
- Accompagnement des enfants de plus de 3 ans dans leurs déplacements
- Télé-assistance et visio-assistance
- Interprète en langue des signes
- Assistance aux personnes ayant besoin d'une aide temporaire à leur domicile
- Conduite du véhicule des personnes en cas d'invalidité temporaire
- Accompagnement des personnes présentant une invalidité temporaire
- Coordination et délivrance des services à la personne

Soumises à agrément en mode mandataire et prestataire

- Garde d'enfants de moins de 3 ans et de moins de 18 ans handicapés à domicile

- Accompagnement d'enfants de moins de 3 ans et de moins de 18 ans handicapés

Soumises à agrément en mode mandataire et à autorisation en mode prestataire

- Assistance aux personnes âgées et aux personnes handicapées
- Conduite du véhicule des personnes ayant des difficultés de mobilité
- Accompagnement des personnes en dehors de leur domicile

Il est d'ores et déjà souligné que les obligations de 5kess se limitent à mettre en œuvre des moyens permettant aux Partenaires et Demandeurs d'entrer en relation.

Article 3 – Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation

L'utilisation du site 5kess.fr ou l'Application mobile est soumise aux présentes CGU. En utilisant le site 5kess.fr ou l'Application mobile pour les prestations mentionnées à l'article 2, les Utilisateurs reconnaissent avoir lu, compris et accepté sans réserve les présentes Conditions Générales d'Utilisation. De même, en utilisant le site 5kess.fr ou l'Application mobile, les Utilisateurs reconnaissent avoir accepté la politique de confidentialité et de protection des données personnelles (ci-après la « **Politique de Confidentialité** ») consultable à tout moment sur son site internet.

La société 5kess peut à tout moment modifier et mettre à jour les présentes Conditions Générales d'Utilisation et la Politique de Confidentialité. Les Conditions Générales et la Politique de Confidentialité et de Protection des Données Personnelles en vigueur au moment de l'utilisation du site 5kess.fr sont celles qui sont opposables à l'Utilisateur.

Il est recommandé à tout Utilisateur de se tenir régulièrement informé des Conditions Générales d'Utilisation en vigueur. La prise de connaissance de la version des Conditions Générales d'Utilisation et de la Politique de Confidentialité et de Protection des Données en vigueur peut se faire à tout moment sur le site 5kess.fr, en bas de page.

Article 4 – Accès et Utilisation de la Plateforme et l'Application mobile

4.4. Accès à la Plateforme

La Plateforme et l'Application mobile sont accessibles 24h/24, 7 jours sur 7.

Toutefois, 5kess se réserve le droit, sans préavis, ni indemnité, de suspendre temporairement la Plateforme ou l'accès aux Services à distance notamment pour effectuer une mise à jour, des opérations de maintenance ou des modifications sur les serveurs.

5kess se réserve le droit de compléter ou de modifier, à tout moment, la Plateforme et les Services qui y sont disponibles.

En cas d'indisponibilité temporaire ou prolongée de la Plateforme, notamment dans le cas de

survenance de bug ou en cas de fermeture définitive de cette dernière, 5kess ne pourra être tenue pour responsable des dommages survenus, autre que ceux découlant directement de l'inexécution de ses obligations énumérées dans les présentes.

5kess ne saurait être tenue responsable s'il apparaît qu'un ou plusieurs Utilisateurs ne parviennent pas à se connecter à la Plateforme du fait d'un défaut technique ou de tout autre problème.

La Plateforme réunit des Demandeurs qui sont inscrits sur la Plateforme aux fins d'être mis en relation avec des Partenaires. Ils se proposent de rémunérer les Partenaires pour la réalisation de Missions de Services à la Personne.

L'accès à la Plateforme pour les Demandeurs est réservé à toute personne physique disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des présentes Conditions Générales d'Utilisation, dans le cadre de ses besoins propres de Services à la Personne et non à des fins de revente, location ou échange des Services au profit de tiers, dans le cadre d'une activité professionnelle ou occasionnelle.

Les Partenaires proposent quant à eux une Mission de Service à la Personne. L'accès à la Plateforme pour les Partenaires est réservé à tout professionnel sous statut auto-entrepreneur disposant d'un agrément ou ayant procédé à une déclaration « Service à la Personne » rendant ses Missions éligibles aux avantages fiscaux tels que définis par l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts et justifiant d'un casier judiciaire vide.

Les Demandeurs et les Partenaires doivent résider habituellement en France pour s'inscrire et utiliser la Plateforme 5kess.fr. A défaut, ceux-ci s'exposent à la suspension automatique ou manuelle de leur compte par 5kess, sans que la responsabilité de cette dernière puisse être engagée à ce titre.

Il est interdit à toute personne morale, et à toute personne physique agissant pour le compte d'une personne morale, de s'inscrire sur la Plateforme en tant que Demandeur sans autorisation écrite préalable de 5kess, d'entrer en contact avec des Partenaires, de récupérer partiellement ou en totalité la base de données du site Internet, ou d'utiliser le site Internet.

5kess se réserve le droit d'exclure tout Utilisateur inscrit sur la Plateforme et d'initier toute action en justice si elle estime être victime d'un préjudice quelconque à raison de tels agissements, et en particulier en cas d'utilisation à des fins commerciales ou de prospection de sa base de données (prospection et/ou collecte d'informations sur les utilisateurs de 5kess.fr, utilisation des coordonnées des Partenaires, publicité abusive, etc.).

Les Demandeurs et les Partenaires inscrits sur la Plateforme sont désignés ensemble les « Membres ».

5kess agit en tant que simple intermédiaire dans la mise en relation entre les Demandeurs et les Partenaires.

4.5. Inscription sur la Plateforme

L'utilisation des Services nécessite que l'Utilisateur s'inscrive sur la Plateforme, en remplissant le formulaire disponible en ligne sur la Plateforme prévu à cet effet afin de devenir Membre. Dans cette perspective, l'Utilisateur doit renseigner l'ensemble des informations indiquées comme obligatoires. Ces informations doivent être exactes, à jour, sincères, justifiées à la première demande de 5kess et

être mises à jour régulièrement par le Membre depuis son compte.

Le Membre doit notamment indiquer une adresse e-mail valide qui lui permettra de confirmer son inscription et un numéro de téléphone à partir duquel il peut être joint.

Lorsque l'adresse e-mail renseignée permet la création de multiples alias (adresse e-mail type gmx.fr ou gmx.com), 5kess peut, sans engager sa responsabilité à ce titre, suspendre de façon manuelle ou automatique le compte associé à ladite adresse e-mail.

Cette action vise à prévenir toute fraude ou arnaque intentée au moyen de ce type d'adresse e-mail sur la Plateforme. Le compte pourra être débloqué sur demande expresse du Membre, à l'adresse contact@5kess.fr, après vérification de celui-ci par les services de 5kess.

5kess se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute inscription en cas de non-respect des présentes.

Le Membre s'engage à utiliser personnellement la Plateforme et à ne permettre à aucun tiers d'y avoir accès à sa place ou pour son compte. Le Membre s'engage à ne créer qu'un seul compte.

Le Membre s'engage à veiller au maintien de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe. Toute Mission effectuée avec l'identifiant et le mot de passe du Membre sera réputée être effectuée par celui-ci, et le Membre en sera dès lors le seul responsable.

4.5.1. Dispositions propres aux Partenaires

(iii) Vérification des profils Partenaires

Dans le but de garantir aux Demandeurs la véracité des informations transmises par les Partenaires qui sont amenés à réaliser des Missions de Services à la Personne, 5kess.fr propose un système de Vérification de profil . La Vérification de profil est automatique.

La Vérification de profil consiste à vérifier l'identité, les coordonnées et les éventuels diplômes des Partenaires, étant précisé que 5kess ne peut pas garantir la véracité des informations personnelles fournies par les Partenaires, selon les modalités suivantes :

S'agissant de l'identité : le Partenaire transmet électroniquement la copie de sa pièce d'identité (carte d'identité, passeport, permis et titre de séjour valide pour les résidents hors Union européenne). 5kess vérifie la concordance du nom, prénom et âge transmis lors de l'inscription sur la Plateforme ;

S'agissant des diplômes : lorsque le Partenaire indique avoir un quelconque diplôme, ce dernier en transmet électroniquement la copie. 5kess vérifie que le diplôme a été délivré aux nom et prénom fournis lors de l'inscription du Partenaire.

(iv) Statut « Auto-entrepreneur »

Afin de lutter contre le travail dissimulé, répandu dans le domaine de l'embauche de services à domicile, 5kess propose aux Partenaires de devenir des professionnels habilités dans le domaine des Services à la Personne en adoptant le statut auto-entrepreneur (ci-après les « Partenaires Auto-entrepreneur »).

5kess simplifie le recours des Demandeurs aux Partenaires Auto-entrepreneur de la façon suivante :

- en établissant des factures électroniques de Mission de Services à la Personne pour le compte et au nom du Partenaire et destinées au Demandeur en vertu du mandat de facturation signé entre 5kess et le Partenaire. Dans cette hypothèse, 5kess perçoit une commission sur le montant des factures à hauteur de 10% pour les prestations régulières et 15% sur les prestations ponctuelles) ;
- en simplifiant les démarches administratives afin d'obtenir les aides dont peuvent bénéficier les Demandeurs ayant recours à des professionnels habilités dans le domaine des Services à la Personne.

Pour que le profil du Partenaire soit estampillé « Auto-entrepreneur », deux conditions doivent être remplies :

- Le Partenaire doit être auto-entrepreneur et avoir effectué une déclaration « Services à la Personne » rendant les Missions éligibles aux avantages fiscaux tels que définis par l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts ;
- Le Partenaire doit signer une convention de facturation permettant à 5kess de facturer en son nom et pour son compte les Missions de Services à la Personne.

4.5.2. Dispositions propres aux Demandeurs

Les Demandeurs peuvent publier une annonce décrivant la mission de Services à la Personne qu'ils souhaitent faire réaliser par un Partenaire.

En publiant une annonce, les Demandeurs acceptent que 5kess relaie cette annonce auprès de ses partenaires, afin de maximiser leurs chances de trouver une personne correspondant à leurs attentes. Seul le contenu de l'annonce est automatiquement relayé et publié sur le site desdits partenaires de 5kess. L'identité des Demandeurs reste confidentielle et non apparente sur le site annonceur.

Pour pouvoir entrer en contact avec les Demandeurs, toute personne intéressée par l'annonce apparente sur le site du partenaire sera automatiquement redirigée sur la Plateforme 5kess.fr, avec obligation d'inscription pour pouvoir prendre contact avec les Demandeurs.

4.6. Classement des annonces

L'insertion et le classement des annonces des Membres dans les résultats de recherche sur la Plateforme dépendent de différents facteurs. Lorsqu'une recherche est effectuée par un Demandeur et que le résultat des recherches est classé par le critère de pertinence, certaines annonces peuvent être affichées en premier en tête de résultats, notamment pour les profils suivants :

- les profils Partenaires Auto-entrepreneur disposant d'une déclaration « Services à la Personne » ;
- les profils Partenaires ayant un bon avis déposé par un Demandeur ;
- les profils Partenaires les plus complets (photo, annonce complète, etc.) ;
- les profils Partenaires ayant bénéficié du dispositif Vérification de profil. Le service de

En sus, le Demandeur a la possibilité de classer l'affichage des annonces en fonction de :

- la pertinence (par défaut) : les annonces des Partenaires sont affichées en tête de résultats en fonction des critères du Demandeur ;
- la distance : les annonces des Partenaires dont la localisation géographique est la plus proche du Demandeur ayant effectué la recherche sont affichées en tête de résultats ;
- la note de le Partenaire : les annonces des Partenaires ayant une bonne note (les notes allant de 1 à 5 étoiles) sont affichées en tête de résultats ;
- la date de publication : les annonces des Partenaires les plus récentes sont affichées en tête des résultats.

Lors d'une consultation d'annonce d'un Demandeur par un Partenaire, les annonces suivantes sont notamment affichées en tête de résultats :

- les annonces des Demandeurs dont la localisation géographique est la plus proche de le Partenaire ayant effectué la recherche ;

- les annonces de garde d'urgence ;
- les annonces répondant aux critères de Partenaire (disponibilité, langues parlées, etc.) ;

Article 5 – Conditions d'accès aux Services

L'accès et l'inscription à la Plateforme sont gratuits.

Les Partenaires peuvent contacter gratuitement via la messagerie interne les Demandeurs ayant publié une annonce.

Les Demandeurs peuvent consulter les disponibilités des Partenaires.

Article 6 – Description des Services

6.7. Messagerie interne

6.7.1. *Prise de contact par le Demandeur*

Le Demandeur peut contacter un Partenaire par messagerie interne. Après son inscription, le Demandeur a la possibilité d'envoyer 3 prises de contact à des Partenaires gratuitement.

Lors de la prise de contact avec le Partenaire, le Demandeur doit renseigner sa demande de Mission en précisant le type de Service à la Personne souhaité, la fréquence de la Mission, les jours de la semaine travaillés et les horaires effectués.

Si le Partenaire accepte la prise de contact du Demandeur, le Demandeur peut alors proposer :

- un ou plusieurs entretiens au Partenaire, en spécifiant la date, les horaires, ainsi que le lieu de rendez-vous s'il s'agit d'un entretien en face à face ;
- un entretien téléphonique. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire d'indiquer le lieu de rendez-vous.

Le Partenaire peut accepter ou refuser une demande d'entretien ou une demande de réservation de la part d'un Demandeur.

6.7.2. *Prise de contact par le Partenaire*

Un Partenaire peut contacter un Demandeur via la messagerie interne. Lors de la prise de contact avec la Demandeur, le Partenaire est invité à présenter sa motivation vis-à-vis de l'offre du Demandeur.

Le Partenaire peut envoyer des messages écrits à un Demandeur, sous réserve que la prise de contact initiale ait été acceptée par les deux parties.

6.8. Réservation (demande de Mission)

5kess s'inscrit dans une démarche de responsabilisation sociale et sociétale, tant vis-à-vis du Demandeur que de le Partenaire. Ainsi, afin de lutter contre le travail dissimulé, répandu dans le domaine de l'embauche de services à domicile, le Demandeur s'engage à recourir à la réservation en ligne des Partenaires pour la réalisation des Missions et s'engage à ne pas rémunérer des Missions de services en dehors de la Plateforme.

Le Partenaire inscrit sur la Plateforme s'engage à toujours recourir à la réservation en ligne sur la Plateforme pour effectuer ses Missions et s'engage à ne pas accepter de rémunération de ses Missions de la part des Demandeurs en dehors de la Plateforme.

La société 5kess se réserve le droit d'exclure tout Utilisateur inscrit sur la Plateforme qui ne respecterait pas cette disposition.

Le Demandeur peut faire une demande de Mission sans avoir envoyé au préalable un message au Partenaire.

Pour réserver un Partenaire, le Demandeur remplit un formulaire de Mission décrivant la Mission de Service à la Personne qu'il souhaite faire réaliser par un Partenaire. Le Demandeur indique notamment dans le formulaire de réservation les informations suivantes :

- le type de service ;
- la fréquence de la Mission (Mission unique ou Mission récurrente) ;
- les jours de la semaine et les horaires de la Mission ;
- la date de début de la Mission ;
- la date de fin de la Mission ;
- un message personnalisé précisant les besoins et fournissant les informations essentielles pour la bonne réalisation de la Mission ;
- en cas de cours donné à domicile, l'adresse du lieu de la Mission ;
- un numéro de téléphone ;

De manière générale, le Demandeur s'engage à fournir toutes les informations et les moyens nécessaires pour permettre au Partenaire de réaliser la Mission et s'engage à rémunérer le Partenaire pour sa Mission.

Le coût horaire affiché sur la Plateforme correspond au prix pour une heure de Mission. Ce prix inclut la rémunération de 5kess (cf. Articles 8 des présentes) pour ses prestations d'Aide à la Réalisation des Démarches Administratives.

Le prix de la Mission s'affiche sous la mention « Total à payer » dans le récapitulatif de réservation.

S'il s'agit d'une Mission unique, le prix correspond au coût horaire multiplié par le nombre d'heures réalisées dans le cadre de la Mission.

S'il s'agit d'une Mission récurrente, le prix correspond au coût horaire multiplié par le nombre d'heures mensuelles réalisées dans le cadre de la Mission.

Le prix est libellé en euro et s'entend toutes taxes comprises (TTC).

5kess remet gratuitement au nom et pour le compte de le Partenaire un devis personnalisé au Demandeur lorsque le Partenaire propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à cent euros TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande.

Les Demandeurs ont la possibilité de renseigner un code promotionnel susceptible d'offrir une remise sur le coût horaire ou des heures de Mission gratuites. Ce code promotionnel doit être renseigné 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. Le Demandeur devra cliquer sur « Appliquer » afin que le code promotionnel soit bien pris en compte.

Par l'acceptation des présentes, les Membres reconnaissent que les codes promotionnels :

- ne peuvent être utilisés à des fins autres que celles envisagées selon les conditions spécifiques établies par 5kess pour chaque code promotionnel ;
- ne peuvent être dupliqués, vendus ou transférés d'aucune façon, ni être mis à la disposition du public en général en étant postés sur un forum public ou sur un réseau social ou toute autre plateforme ou espace public, sauf autorisation expresse de 5kess ;
- peuvent expirer avant d'être utilisés et être désactivés par 5kess à tout moment pour quelque raison sans que cela engage la responsabilité de 5kess.

5kess se réserve le droit de refuser tout code promotionnel et/ou rendre la commande et l'utilisation des codes promotionnels d'un Membre invalide en cas d'utilisation des codes promotionnels erronée, frauduleuse, illégale ou contraire aux conditions spécifiques applicables aux codes promotionnels ou aux présentes.

En outre, dans cette hypothèse, 5kess se réserve le droit de :

- procéder à la clôture du compte du Membre n'ayant pas respecté les conditions ci-dessus ;
- demander le remboursement aux Membres des codes promotionnels utilisés dans un autre but que celui précisé dans les conditions spécifiques établies par 5kess ou dans les présentes.

Si le Partenaire réalisant la Mission a le statut auto-entrepreneur, le Demandeur est considéré comme le client du Partenaire et le Partenaire comme un professionnel prestataire de services. En cette qualité, le Demandeur conclut avec le Partenaire un contrat de prestations de services.

Chaque mois, 5kess établit des factures électroniques de prestations de services à domicile pour le compte et au nom de le Partenaire destinées au Demandeur en vertu du mandat de facturation signé entre 5kess et le Partenaire Auto-entrepreneur.

La Plateforme en elle-même ne fournit pas de prestations de services à domicile mais agit en tant qu'intermédiaire en vue de mettre en relation les Membres.

Les présentes ne constituent aucunement une consultation juridique que seuls les professionnels du droit sont habilités à donner.

6.9. Modalités de paiement du prix de la Mission

Lors de sa première commande d'une Mission, le Demandeur devra enregistrer ses coordonnées de carte bancaire sur laquelle sera effectuée une demande de pré-autorisation auprès de sa banque pour les sommes engagées dans le cadre des Services (ci-après les « Sommes Engagées »), savoir :

- le prix total de la Mission en cas de Mission unique ;

le prix mensuel de la Mission dans le cas d'une Mission récurrente. Seules les cartes bancaires

MasterCard, Visa, Carte Bleue et Amex sont acceptées.

Les données bancaires du Demandeur seront recueillies par le prestataire de paiement de 5kess (ci-après dénommé « Stripe») et seront conservées par lui de façon sécurisée pendant le temps de son inscription sur la Plateforme afin de lui permettre de procéder à d'autres commandes ou d'être en mesure de payer les missions récurrentes ultérieures.

Les Sommes Engagées ne seront prélevées que si le Partenaire accepte la Mission. La transaction est conclue entre le Demandeur et le Partenaire.

Le paiement en ligne est sécurisé.

Si, dans les quarante-huit (48) heures suivants la fin de la Mission, le Demandeur refuse de procéder au paiement du Partenaire, qu'une erreur survient dans le déroulement de la transaction ou, plus largement, que le Partenaire n'est pas payé, 5kess procède elle-même au paiement du Partenaire au titre de la Mission.

Conformément à l'article 1346 du Code civil, 5kess est alors subrogée dans les droits du Partenaire et procède au recouvrement des sommes avancées directement auprès du Demandeur pour la réalisation de la Mission par le Partenaire. Celui-ci dispose d'un délai de huit (8) jours à compter du paiement de le Partenaire par 5kess pour régulariser le remboursement.

S'il s'avère, dans ce cadre, que le Partenaire n'avait pas réalisé ou avait partiellement réalisé la Mission réservée, le Partenaire est tenu de restituer les sommes indûment perçues à 5kess, en application des dispositions de l'article 1302-1 du Code civil, dans un délai de huit (8) jours à compter du paiement par 5kess. Le Demandeur demeure quant à lui tenu de rembourser à 5kess les sommes correspondant à la Mission partiellement réalisée par le Partenaire, s'il y a lieu.

5kess se réserve le droit de suspendre le compte du Demandeur et/ou de le Partenaire concerné(s) jusqu'à complète régularisation du paiement dans les conditions prévues à l'article 9.3. des présentes CGU.

6.10. Ajustement et validation de la réalisation d'une Mission

A l'issue de chaque Mission, dans le cadre d'une Mission unique, ou à tout moment, dans le cadre d'une Mission récurrente, le Demandeur devra confirmer la durée de la Mission réellement effectuée par le Partenaire en l'ajustant si besoin.

Passé un certain délai et à défaut d'ajustement manuel par le Demandeur, la durée initialement retenue sera automatiquement validée et les sommes correspondant au prix de la Mission seront prélevées sur le compte bancaire du Demandeur.

En cas de désaccord entre le Demandeur et le Partenaire, le prix de la Mission tel que fixé initialement lors de la réservation restera inchangé et le Partenaire sera payé au prix de la Mission convenu initialement dans le formulaire de Mission.

Le Partenaire, en acceptant la Mission, s'engage à enregistrer ses coordonnées bancaires depuis son

compte Membre afin de percevoir le prix de la Mission.

6.11. Suspension et annulation d'une Mission

6.11.1. *Suspension et annulation d'une Mission par le Demandeur*

Par exception, aucun acompte ne sera retenu lors d'une annulation pour cas de force majeure.

En cas de suspension de Missions récurrentes, le Demandeur contactera directement le Partenaire pour le prévenir de la suspension, sans nécessité d'annuler la Mission. Il pourra ajuster le nombre d'heures effectuées à zéro.

En cas d'annulation définitive d'une Mission récurrente, le Demandeur devra évaluer la qualité de la Mission de le Partenaire et confirmer l'interruption définitive de la Mission. Le Demandeur aura la possibilité de procéder à l'ajustement de la Mission récurrente dans les conditions décrites à l'article 6.4.

6.11.2. *Suspension et annulation par le Partenaire*

Les Partenaires peuvent procéder à l'annulation d'une Mission, sans frais et sans possibilité de dédommagement pour le Demandeur.

En cas de suspension d'une Mission récurrente, le Partenaire contactera directement le Demandeur pour le prévenir de la suspension, sans nécessité d'annuler la Mission. Le Demandeur pourra ajuster le nombre d'heures effectuées ultérieurement.

5kess se réserve le droit de fermer un compte d'un Membre en cas d'interruptions trop fréquentes.

6.12. Déclaration des heures réalisées par Partenaire

Afin de faciliter les démarches administratives du Demandeur sur les sites Pajemploi et Cesu, 5kess propose d'effectuer au nom et pour le compte de l'Utilisateur, chaque mois, la déclaration de la rémunération de son/ses Partenaires salarié(s) pour les Services à la Personne auprès de l'Urssaf (ci-après la « Déclaration »).

Pour ce faire, 5kess propose au Demandeur de signer un mandat de tierce-déclaration avec 5kess afin de donner mandat, en sa qualité de mandant, à 5kess, en sa qualité de mandataire, d'effectuer pour son compte la Déclaration de son/ses Partenaires salariés(s) auprès de Pajemploi ou Cesu dans les conditions exposées dans le contrat de mandat transmis à l'Utilisateur au moment de l'inscription pour lecture et signature.

Afin que 5kess puisse exécuter lesdits Services, le Demandeur devra renseigner sur son compte ses identifiants Pajemploi ou Cesu. A défaut, aucune Déclaration ne pourra être effectuée pour le compte du Demandeur.

5kess ne saurait engager sa responsabilité en cas d'informations erronées renseignées sur la Plateforme

et qui entraînerait une fausse Déclaration auprès de Pajemploi ou Cesu et notamment en cas de Déclaration validée automatiquement par 5kess en l'absence de validation du récapitulatif susmentionné par le Demandeur.

Article 7 – Appréciation de la qualité des Missions

Dès lors qu'une Mission a été réalisée par le Partenaire, le Demandeur est invité à laisser un commentaire sur la qualité de la Mission effectuée par le Partenaire et à lui attribuer une note.

Les appréciations et notes laissées par les Demandeurs sont visibles par les autres Utilisateurs sur le profil de le Partenaire.

5kess se réserve le droit de retirer le commentaire et la notation attribués du Demandeur dénués de bonne foi, en raison notamment de leur ancienneté ou de l'évolution des appréciations données par de nouveaux Demandeurs.

Les Partenaires acceptent que leurs Missions fassent l'objet, le cas échéant, d'une notation par les Demandeurs, le but étant d'attester d'un certain niveau de professionnalisme et de compétences des Partenaires auprès des Demandeurs.

La notation consiste à attribuer une note au regard notamment des critères suivants : la ponctualité ; le sérieux ; le sens du contact ; le dynamisme. En revanche, la notation ne saurait contenir des propos discriminatoires, diffamatoires, injurieux, obscènes, vulgaires, offensants, agressifs, déplacés, violents, menaçants, harcelants, racistes, xénophobes, à connotation sexuelle, incitants à la haine, à la violence, encourageant les activités ou l'usage de substances illégales ou, plus généralement, contraires aux finalités de la Plateforme, de nature à porter atteinte aux droits de 5kess ou d'un tiers ou contraires aux bonnes mœurs.

Les notes vont de 1 à 5 étoiles. L'addition de ces notes donne une note globale allant également de 1 à 5 étoiles.

Lorsque le Partenaire aura fait l'objet d'au moins une notation, la note moyenne allant de 1 à 5 étoiles sera mise en ligne sur le profil de le Partenaire. A chaque nouvelle notation, une nouvelle moyenne sera établie.

La note individuelle attribuée par le Bénéficiaire à un Partenaire pourra être divulguée au Partenaire à sa demande. Ce dernier pourra répondre depuis son compte à l'appréciation en vertu de son droit de réponse.

En fonction de leur ancienneté ou de l'évolution des appréciations données par les Demandeurs, 5kess se réserve la possibilité de supprimer des notations.

Article 8 – Rémunération de 5kess

En contrepartie des Services fournis aux Membres, 5kess perçoit une commission sur le Prix des

Missions. 5kess se réserve le droit, à sa libre discrétion et selon des modalités dont elle sera seule juge, de proposer des offres promotionnelles.

Le montant des commissions est calculé comme suit :

- Si le Demandeur a recours à un Partenaire auto-entrepreneur, le montant de la Commission correspond à 10% du montant de la facture pour les prestations régulières et 15% pour les prestations ponctuelles;
- Si le Demandeur a recours à une assistante maternelle, aucune commission n'est facturée au Demandeur.

Le montant des commissions applicables peuvent varier à la hausse comme à la baisse à tout moment. Les Membres seront informés par tout moyen utile de la date d'entrée en vigueur des nouveaux montants trente (30) jours avant leur mise en ligne.

Les nouveaux montants s'appliqueront à toute Mission dont le formulaire aura été créé après leur entrée en vigueur .

Les Membres reconnaissent et acceptent qu'il leur appartient de prendre connaissance du montant des commissions applicables à la date à laquelle ils répondent favorablement à une Mission ou des montants applicables à la date à laquelle ils souscrivent à un Abonnement.

Article 9 – Transactions financières

9.3. Transactions et paiement des Missions.

5kess a choisi de faire appel à la solution Stripe pour l'ensemble des Services monétiques de paiement par carte bancaire pour le paiement des Missions.

9.4. Défauts de paiement

Tout défaut de paiement de sommes dues à 5kess donne lieu à l'envoi d'un e-mail par cette dernière au Membre concerné lui demandant de régulariser sans délai le paiement au moyen du relevé d'identité bancaire de 5kess joint à l'e-mail.

Des e-mails de relance et des courriers valant mise en demeure peuvent également être adressés au Membre par 5kess .

A défaut de régularisation, 5kess se réserve le droit de suspendre le compte du Membre concerné jusqu'à complète régularisation dudit paiement, entraînant l'annulation des éventuelles réservations en cours et à venir, sans que la responsabilité de 5kess ne puisse être engagée à ce titre.

Toute question ou réclamation concernant une difficulté ou un défaut de paiement peut être transmise directement suivante : comptabilite@5kess.fr ou contact@5kess.fr.

Article 10 – Droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, l'Utilisateur peut exercer son droit de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat de vente, dans le cas où le contrat n'a pas été exécuté avant la fin de ce délai de rétractation.

Le contrat est considéré comme ayant été exécuté dans les cas suivants :

- échange de messages avec des Partenaires ou Demandeurs ;
- prise de contact ou demande d'entretien avec un Partenaire ou Demandeur ou autre demande ;
- réservation d'une Mission ;
- réalisation d'une Mission ;
- récupération d'au moins un numéro de téléphone d'un Partenaire ou d'un Demandeur ;
- contact par email ou téléphone avec le service d'assistance client ou juridique de 5kess, hormis le cas où sa demande concerne l'exercice de son droit de rétractation ;

Pour exercer ce droit de rétractation, il convient d'adresser un courrier ou un message électronique exprimant clairement la volonté d'exercer ce droit de rétractation et mentionnant les détails du contrat.

Cette demande devra être adressée :

- soit par courrier écrit à l'adresse suivante : 5kess - 11 Rue Gaston Boyer – 51100 Reims ;
- soit par email à l'adresse suivante : contact@5kess.fr.

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28, 1°, du Code de la consommation, l'Utilisateur renonce expressément à l'exercice de son droit de rétractation dans tous les cas où le contrat a été exécuté avant la fin du délai de rétractation, conformément aux cas susvisés.

Article 11 – Rôle et responsabilité

11.1. Rôle et responsabilité des Utilisateurs

L'Utilisateur a pour obligation de :

- ne pas utiliser la Plateforme à d'autres fins que celles définies dans les présentes CGU ;
- ne pas divulguer sur son profil des informations personnelles permettant aux autres Utilisateurs de le contacter sans passer par l'intermédiaire des Services proposés par 5kess ;
- ne pas poster, indiquer, ni diffuser sous quelque forme que ce soit des informations ou contenus ayant pour effet de diminuer, de désorganiser, d'empêcher l'utilisation normale des Services, d'interrompre et/ou de ralentir la circulation normale des communications entre les

Utilisateurs par l'intermédiaire des Services, tels que des logiciels, virus, bombes logiques, envoi massif de messages, etc. 5kess se réserve le droit de supprimer les messages envoyés massivement par un Utilisateur afin de préserver une qualité d'utilisation normale du service pour les autres Utilisateurs ;

- ne pas poster, indiquer, ni diffuser sous quelque forme que ce soit, ne tenir aucun propos, n'avoir aucun comportement de nature ou à caractère discriminatoire, diffamatoire, injurieux, obscène, pornographique, vulgaire, offensant, agressif, déplacé, violent, menaçant, harcelant, raciste, xénophobe, à connotation sexuelle, incitant à la haine, à la violence, encourageant les activités ou l'usage de substances illégales ou, plus généralement, contraires aux finalités de la Plateforme, de nature à porter atteinte aux droits de 5kess ou d'un tiers ou contraires aux bonnes mœurs ;
- ne pas poster, indiquer ni diffuser sous quelque forme que ce soit des informations ou contenus intégrant des liens vers des sites internet tiers dont l'activité est illégale, contraires aux bonnes mœurs et/ou non conformes à l'objet de 5kess.

11.2. Rôle et responsabilité de 5kess

5kess et les Membres sont des parties indépendantes, chacune agissant en son nom personnel et pour son propre compte.

5kess ne conclut aucun contrat au nom et/ou pour le compte d'un Partenaire ou d'un Demandeur, ces derniers contractant directement entre eux par l'intermédiaire de la Plateforme.

Dès lors que 5kess n'est pas partie aux contrats conclus entre les Utilisateurs, celle-ci ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée au titre des difficultés pouvant intervenir lors de la conclusion ou de l'exécution des contrats conclus entre Utilisateurs, ni être partie à quelques litiges éventuels que ce soit entre eux, à raison de garanties, déclarations ou obligations quelconques auxquelles les Utilisateurs seraient tenus.

En conséquence, 5kess ne peut en aucun cas être considérée comme employeur d'un Partenaire.

5kess ne saurait être tenue responsable de la qualité ou de la conformité de la Mission réalisée par le Partenaire.

5kess décline toute responsabilité pour tous les incidents ou accidents pouvant survenir durant une Mission. Plus généralement, 5kess ne pourra être tenue responsable d'un préjudice d'aucune nature (personnelle, physique, matérielle, financière ou autre) survenu à l'occasion d'une Mission. Aucune réclamation ne sera acceptée à ce titre.

5kess s'engage à fournir les Services avec diligence, étant précisé qu'il pèse sur elle une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que les Utilisateurs reconnaissent et acceptent expressément. La responsabilité de 5kess est exclusivement limitée à la fourniture des Services selon les modalités décrites aux présentes.

5kess ne peut être tenue pour responsable des contenus, dont les auteurs sont des tiers. Toute réclamation éventuelle devra être dirigée en premier lieu vers l'auteur des contenus en question.

Les contenus qui porteraient atteinte à une personne quelle qu'elle soit, peuvent faire l'objet d'une notification auprès de 5kess selon les modalités prévues à l'article 6-I-5 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, la Société se réservant le droit de prendre les

mesures décrites à aux articles 11 et 12.

Article 12 – Sanction des manquements

En cas de manquement à l'une quelconque des dispositions des présentes, ou plus généralement, d'infraction aux lois et règlements par l'Utilisateur, 5kess se réserve le droit de :

- suspendre, supprimer ou empêcher l'accès à la Plateforme du Membre, auteur du manquement ou de l'infraction, ou y ayant participé ;
- supprimer tout contenu en lien avec le manquement ou l'infraction considéré, en totalité ou en partie ;
- prendre toutes mesures appropriées et engager toute action en justice ;
- avertir le cas échéant les autorités compétentes, coopérer avec elles et leur fournir toutes les informations utiles à la recherche et à la répression d'activités illégales ou illicites.

Article 13 – Suspension et résiliation

13.1. Suspension d'une annonce

Chaque Membre peut suspendre la publication d'une annonce publiée sur son compte lui permettant d'être mis en relation avec d'autres Membres de la Plateforme.

La suspension est temporaire et le Membre peut à tout moment la réactiver.

13.2. Résiliation du compte Membre

13.2.4. Compte de le Partenaire

Chaque Membre Partenaire peut mettre fin à tout moment à son inscription sur 5kess en demandant la clôture de son compte sans motif et sans frais autres que ceux liés à la transmission de sa demande ou sur son profil dans la rubrique « Mon compte », en cliquant sur « Désactiver mon compte » puis « Me désinscrire ».

Ainsi, le profil de le Partenaire n'apparaîtra plus dans la liste de recherche.

Afin de clôturer un compte, aucune Mission ne doit être en cours de réalisation. Un Membre Partenaire qui souhaiterait clôturer son compte alors qu'une Mission est en cours devra préalablement l'annuler.

13.2.5. Compte du Demandeur

Chaque Membre Demandeur peut mettre fin à tout moment à son inscription sur 5kess en demandant la clôture de son compte sans motif et sans frais autres que ceux liés à la transmission de sa demande ou sur son profil en cliquant sur le crayon de modification du profil puis sur « Se désinscrire » et sur «

Oui ».

Ainsi, le profil de l'Utilisateur n'apparaîtra plus dans la liste de recherche.

Si le Demandeur a une ou des Missions en cours de réalisation, il devra au préalable les annuler.

13.2.6. Dispositions générales

Sans préjudice des autres dispositions des présentes, en cas de manquement grave du Membre, 5kess peut résilier son compte sans préavis ni mise en demeure.

Cette résiliation interviendra sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés par 5kess au Membre ou ses ayants droit et représentants légaux en réparation des préjudices éventuels subis par 5kess du fait de tels manquements.

Article 14 – Propriété intellectuelle

14.3. Contenu diffusé par 5kess

L'ensemble des éléments (dessins, images, textes, logo) constitutifs du site 5kess.fr est la propriété exclusive de 5kess.

D'une manière générale, l'Utilisateur se voit accorder un droit personnel, non-exclusif et non-transférable d'accès et d'utilisation de 5kess.fr, tout autre droit étant expressément exclu sans l'accord préalable écrit de 5kess.

La marque 5kess ainsi que le nom de domaine 5kess.fr sont et demeurent la propriété exclusive de 5kess.

14.4. Contenu diffusé par l'Utilisateur

5kess bénéficie d'une licence d'utilisation des droits de propriété intellectuelle attachés aux Contenus fournis par les Utilisateurs aux fins de diffusion sur le site 5kess.fr ou 5kess.com.

L'Utilisateur autorise expressément 5kess à modifier lesdits Contenus afin de respecter la charte graphique du site 5kess et/ou de les rendre compatibles avec ses performances techniques ou les formats des supports concernés.

Les Utilisateurs concèdent une licence mondiale et non exclusive d'utilisation des informations fournies et/ou données. Les Utilisateurs sont exclusivement responsables du contenu des informations et/ou données. 5kess se réserve le droit de supprimer tout contenu signalé comme étant illégal, contrefaisant des droits de propriété intellectuelle ou contraire aux bonnes mœurs.

L'Utilisateur, lors du téléchargement des informations sur le site, peut restreindre ou interdire l'utilisation des informations mises en ligne sur la Plateforme en le notifiant à 5kess à l'adresse e-mail contact@5kess.fr

Article 15 – Intégralité

Dans l'hypothèse où l'une des dispositions des présentes Conditions Générales serait devenue nulle ou

non avenue par un changement de législation ou une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des autres clauses des présentes.

Article 16 – Droit applicable – attribution de juridiction – modes alternatifs de règlement des litiges

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française.

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, en cas de désaccord entre 5kess 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 5kess via l'adresse à contact@5kess.fr, l'Utilisateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à 5kess dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de 5kess.

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