

Conditions Générales de Vente

TABLE DES MATIÈRES

SECTION I – Du MODÈLE ÉCONOMIQUE INTERGÉNÉRATIONNEL de La SOCIÉTÉ.

PREAMBULE : Engagement de La Société & des ABONNÉS.

ARTICLE 1 – Du champ d'application des Conditions Générales de Vente.

SECTION II – Des SPÉCIFICITÉS de la SOCIÉTÉ : de sa MANIÈRE d'ENTREPRENDRE INTERGÉNÉRATIONNELLE et de sa CONCEPTION des SERVICES & de l'HABITAT en société au cours de la vie.

ARTICLE 2 - Offre globale de services – Accès sur internet à ces services par la mise en relation autonome entre des personnes – Services entre Générations[®] – Adaptation de l'habitat avec le concept Habitat futé[®] –

2.1. La Mise en relation

2.2. Le concept des Services entre Générations[®]

2.3. Le concept de l'Habitat futé[®]

SECTION III – De l'OFFRE des SERVICES proposés.

ARTICLE 3 - Prestations – Séries de services Trèfle, Carreau, Cœur, Pique –

3.1. Trèfle

3.2. Carreau

3.3. Cœur

3.4. Pique

3.4.1. Accomplissement personnel, réalisation de soi

3.4.2. Projets de vie : gestion immobilière, orientations économiques personnelles, coopération et mécénat intergénérationnels.

SECTION IV – Des PROCÉDURES de MISE EN RELATION entre ABONNÉS – De la SÉLECTION, du CONTRÔLE & de l'ÉVALUATION des PRESTATAIRES : NOTE de DISTINCTION –

ARTICLE 4 – Disponibilité du site www.lancelot-assistance.com & des prestataires de services : Catalogue des services et Guide des Partenaires Sélectionnés (GPS) – Procédure d'évaluation des prestataires de services. Note de Distinction –

4.1. Disponibilité du Site, des services et du GPS – Catalogue des services proposés – Guide des Partenaires Sélectionnés.

4.2. Procédure d'Évaluation de tout prestataire Abonné – Obligation et Engagement des Abonnés prestataires et usagers des services – Note de Distinction –

SECTION V – DES ABONNEMENTS & de leur ADMINISTRATION.

ARTICLE 5 – Objet de l'Abonnement – Offres d'Abonnements – Types d'abonnements – Prix- Equipements de mise en relation – Commande & acceptation des Conditions Générales de Ventes – Validité – Paiement – Encaissement définitif – Paiement refusé – Désinscription – Rétractation et Délai de rétractation – Remboursement – Preuve des transactions.

5.1. Objet de l'Abonnement – Offres d'Abonnements – Période de référence –

5.2. Types d'Abonnements : Objet & Offres nouvelles – Prix – Abonnements successifs & prix pro rata temporis.

5.3. Equipements de mise en relation - Commande & acceptation des Conditions Générales de Ventes – Validité – Rétractation - Annulation – Remboursement.

5.4. Paiement par prélèvement automatique sur compte bancaire par carte ou par chèque tiré sur une banque française – Identité du payeur - Encaissement définitif – Paiement refusé.

5.5. Désinscription – Rétractation et droit de retour - Délai de rétractation – Remboursement.

5.6. Preuve des transactions.

SECTION VI – RELATIONS entre les ABONNÉS entre eux & avec La Société – PROTECTION & RÈGLES ÉTHIQUES : CHARTE de MISE en RELATION & CODE de CONDUITE

ARTICLE 6 – Fonctionnement général des services : Profils des Abonnés - Déontologie : Charte de mise en relation et Code de conduite.

6.1. Demandes d'interventions – Réponses – Conventions.

6.2. Confidentialité des « mises en relation ».

6.3. Profil des prestations - Intervenants – Compétences.

6.4. Obligation d'information – Transparence.

6.5. Code de conduite – Manquement aux principes.

6.6. Dysfonctionnement – Réclamations – Sanctions.

SECTION VII – Du SITE INTERNET : de l'ACCÈS des ABONNÉS – FONCTIONNEMENT du SITE – des RESPONSABILITÉS de l'ÉDITEUR, de l'HÉBERGEUR & de La SOCIÉTÉ.

ARTICLE 7 - Fonctionnement du Site : l'Éditeur, l'Hébergeur & La Société : Rôles, Garantie et Responsabilité - Accès des Abonnés au Site en ligne & Interruptions : Identification & Mot de passe de

connexion - Données personnelles des Abonnés – Sécurité – Droits de l'Abonné.

7.1. Rôles des Éditeur, Hébergeur & de La Société : Garantie & Responsabilité.

7.1.1. Garantie

7.1.2. Responsabilité.

7.2. Accès au Site : Identification et mot de passe de connexion .

7.3. Données personnelles : Objet – Utilisation – Suppression - Sécurité – Responsabilité.

7.4. Droits de l'Abonné sur ses données personnelles.

SECTION VIII – EXERCICE LEGAL des SERVICES – REGLES FISCALES & ADMINISTRATIVES à l'usage des ABONNÉS – ASSISTANCE des ABONNÉS prestataires de services par La Société.

ARTICLE 8 – Bénéfices fiscaux & Obligations de l'Abonné usager des services – Accompagnement des Abonnés prestataires et Obligations administratives, sociales & fiscales de l'Abonné prestataire.

8.1. Services éligibles aux avantages fiscaux pour les Abonnés.

8.2. Accompagnement & assistance des Abonnés prestataires : Responsabilités administratives et fiscales de l'Abonné.

8.3. Promotion auprès des Abonnés Prestataires du régime de l'auto entrepreneur.

8.4. Obligations de la Société en matière de vente de prestations particulières, exécutées par ses services techniques ou ses partenaires, en relation avec l'adaptation de l'habitat au handicap.

SECTION IX - CADRE LÉGAL : LOI APPLICABLE – OBLIGATIONS – FORCE MAJEURE- LITIGES & JURIDICTIONS.

ARTICLE 9 – Obligation de moyens de La Société : Le Site internet de mise en relation – Interruption du service pour causes de force majeure – Obligations des Abonnés – Litige de mises en relation – Litige en matière d'abonnements et de prestations particulières : juridictions compétentes.

9.1. Plateforme de mise en relation, seule obligation – celle de moyen et non de résultat - de La Société vis-à-vis des seuls Abonnés & sous réserve de cas de force majeure.

9.2. Causes de force majeure & Interruptions de service de mise en relation.

9.3. Obligations des Abonnés

9.4. Litiges entre Abonnés.

9.5. Litige en matière d'Abonnements et de prestations à l'attachement : Loi applicable - Juridictions.

Conditions Générales de Vente

Dernière mise à jour 11/06/2015

SECTION I – Du MODÈLE ÉCONOMIQUE INTERGÉNÉRATIONNEL de La SOCIÉTÉ.

PREAMBULE : Engagements de La SOCIÉTÉ & des ABONNÉS.

Lancelot Assistance SAS est une société par actions simplifiée, inscrite au RCS de PARIS sous le n° 807708425, au capital de 10.000 € dont le siège social est sis au 26-28 rue de Londres, 75009 Paris, ci-après dénommée La Société.

La Société est déclarée comme organisme de services à la personne auprès de l'Administration sous le n° SAP807708425.

La Société est une entreprise de services Internet, dotée de son propre site www.lancelot-assistance.com - ci-après dénommé Le Site - destiné à la mise en relation directe et sans intermédiaire de personnes physiques (seniors, étudiants, familles, auto entrepreneurs et prestataires indépendants de services) - ci-après dénommés Abonnés - qui partagent un intérêt commun pour les services à la personne, qu'elles soient usagers ou prestataires de ces services parmi ceux sélectionnés à divers titres par La Société et qui sont définis à l'Article 3 des présentes Conditions Générales de Vente – ci-après dénommées CGV.

Les services proposés, susceptibles d'évoluer, concernent le « care » de la personne. Ils s'appliquent, sans être exhaustifs, au bien-être de la personne, à l'entretien de la maison et de son environnement ; à l'organisation de la vie au quotidien ; à la gestion du domicile, du cadre de vie et de l'habitat patrimonial ; à l'accomplissement personnel, à la réorientation d'activités et à l'accompagnement de projets de vie.

La nature et les conditions de cette mise en relation sont définies à l'alinéa 2-1 de l'Article 2 des présentes CGV.

L'originalité de La Société est dans le fait qu'elle promeut une nouvelle façon d'entreprendre - définie à l'Article 2 des présentes CGV - en privilégiant les liens intergénérationnels, entre seniors, étudiants et familles, pour favoriser dans les meilleures conditions – de proximité et de coûts - les échanges de services tels que définis à l'Article 3 des présentes CGV .

C'est la raison pour laquelle l'organisation novatrice de La Société intègre des associations d'étudiants Services entre

générations' définies à l'alinéa 2-2 de l'Article 2 des CGV. Constituées par et avec des étudiants des grandes écoles, des universités et des établissements des enseignements supérieurs et techniques, ces associations sont réparties sur l'ensemble du territoire ce qui assure une présence de proximité entre usagers et prestataires – ci-après dénommés Abonnés - qui est indispensable à la qualité des services proposés dans des spécialités très diverses précisées à l'Article 3 des CGV.

Bénéficiant pleinement du Site de La Société cette organisation de terrain, 'Services entre générations', jeune et dynamique, est le moteur voulu pour un développement rapide, facilité par la relation naturelle entre les étudiants, les anciens élèves de leurs établissements, leurs familles et leur environnement social et professionnel.

Si de très nombreux services à la personne proposés par La Société sur Le Site sont de la compétence de ces étudiants, il est essentiel de sélectionner aussi des professionnels indépendants dans certaines catégories de services, notamment lorsqu'un recours régulier à ces services, ou une spécialité particulière sont exigés par les usagers. C'est pourquoi, outre les seniors, les familles et les étudiants, les prestataires de services professionnels et spécialisés ont accès au Site sous certaines conditions comme Abonnés prestataires pour pérenniser leur présence dans l'offre globale du Site.

Chaque utilisateur du Site clairement identifié suivant les procédures précisées à l'Article 7 des présentes CGV est tenu d'acquitter un Abonnement annuel dont la teneur et les conditions sont définies aux Articles 2 & 5 des présentes CGV.

À cet effet, Le Site met en relation des personnes (usagers – seniors, familles, collectivités - et prestataires indépendants, étudiants ou professionnels) qui sont toutes Abonnées de La Société. Elles partagent toutes le même intérêt pour les services proposés et leurs conditions d'application précisés aux Articles 2, 3, 6, 7, 8 & 9 des présentes CGV.

Tous les services sélectionnés figurent au Catalogue des Services – par nature évolutif à la discrétion de La Société – et tous les Abonnés prestataires sont recensés dans le Guide des Partenaires Sélectionnés (GPS) qui est automatiquement mis à jour qualitativement par les Abonnés utilisateurs à la suite de chaque intervention suivant la Procédure d'Évaluation des prestataires précisée à l'Article 4 des présentes CGV. Pour des raisons strictes d'éthique et de qualité, toute présence interactive d'une personne sur Le Site est dans l'obligation contractuelle de respecter tous les principes de la Charte de mise en relation et du Code de conduite de La Société, rapportés à l'Article 6 des présentes CGV.

Le respect de cette obligation est, pour les Abonnés, leur seule garantie de la bonne tenue des échanges établis entre eux en toute liberté et indépendance, à leur initiative et sous leur seule responsabilité. C'est pourquoi tout manquement à l'un de ces principes par l'un d'entre eux justifie son exclusion du club des Abonnés qu'ils soient usagers ou prestataires, associés ou partenaires ou membre du personnel de La Société.

ARTICLE 1 – Du champ d'application des Conditions Générales de Vente.

Les présentes Conditions Générales de Ventes s'appliquent aux ventes de services conclues entre La Société et ses cibles privilégiées de clientèle : seniors, étudiants, familles, collectivités et prestataires de services.

Elles régissent également la mise en relation via Le Site :

- ✦ entre personnes physiques dans le cadre d'Abonnements communs d'utilisation du Site pour des relations directes et indépendantes entre Abonnés, usagers et prestataires de services, dans le respect de la Charte de mise en relation et du Code de conduite que La Société impose à tous ses Abonnés.
- ✦ entre ces personnes Abonnées et Le Site, via Internet ou par téléphone et applications spécifiques, pour l'enrichissement des données utiles au contrôle de qualité des services, notamment dans le cadre de la procédure d'évaluation des prestataires par les usagers qui est précisée à l'Article 4-2 des présentes CGV.

Ladite mise en relation, unique obligation contractuelle de moyens de La Société, vise à permettre à ses Abonnés de négocier ensemble, librement et sans intermédiaire, la fourniture, le prix et les conditions d'exécution d'un service figurant au Catalogue des Services avec un prestataire Abonné figurant au Guide des Partenaires Sélectionnés (GPS).

A ce titre, La Société fait sur Le Site des offres d'Abonnements différents suivant le profil des besoins et offres de services, qu'ils soient utilisateurs ou prestataires de services sélectionnés.

Ces offres pour certains produits ou services, peuvent être assorties de conditions particulières figurant aux contrats d'Abonnement, notamment dans le cas ou des applications Smartphone (ou équivalent) sont utilisées dans le cadre d'une relation automatique avec Le Site. A cet effet, les conditions particulières peuvent déroger aux présentes CGV.

Les CGV ne s'appliquent que pour les commandes livrables en France Métropolitaine sans que La Société s'interdise de promouvoir son Site en quelque pays que ce soit, étant précisé

que la vente éventuelle du Site fera l'objet de Conditions Générales de Ventes particulières qui seront associées à de telles ventes.

SECTION II – Des SPÉCIFICITÉS de la SOCIÉTÉ : de sa MANIÈRE d'ENTREPRENDRE INTERGÉNÉRATIONNELLE et de sa CONCEPTION des SERVICES & de L'HABITAT en société au cours de la vie.

ARTICLE 2 - Offre globale de services proposés – Accès sur Internet à ces services par la mise en relation autonome entre des personnes – Services entre Générations[®] – Adaptation de l'habitat et de ses services avec *Habitat futé*[®] –

Sont commercialisées par *La Société* plusieurs catégories de produits et services, avec ou sans *Abonnement*, touchant à la personne, à l'habitat prioritairement intergénérationnel et aux conditions évolutives de la vie.

2.1. La Mise en relation entre les *Abonnés* usagers de services proposés (seniors, familles et collectivités) et les *Abonnés* prestataires (étudiants Lancelot et partenaires professionnels) est la seule obligation contractuelle de *La Société* – obligation de moyens – liée aux *Abonnements* et constitue le socle du développement qu'elle promet pour les services à la personne proposés et exécutés dans le cadre d'un modèle d'entreprise ouverte sur son environnement, privilégiant la promotion de l'auto entreprise et impliquant concrètement les milieux de l'enseignement supérieur et technique.

C'est pourquoi la Société :

- ✦ Confie la promotion de ses *Abonnements* de mise en relation aux étudiants Lancelot des associations **Services entre Générations[®]** des établissements universitaires, supérieurs et des enseignements techniques.
- ✦ Privilégie une coopération équitable avec des prestataires indépendants, professionnels ou étudiants, notamment en promouvant le statut d'auto entrepreneur pour structurer les jobs étudiants des *Lancelot*, et faciliter l'accès rapide au marché de l'emploi dans les services proposés, pour les jeunes aux portes du marché du travail et pour les seniors trop tôt mis à la retraite et soucieux de réorienter leurs activités, notamment pour compléter leur retraite.
- ✦ Met à la disposition des *Abonnés* des moyens de promotion, de communication et d'interventions de proximité, et des modèles de prestations de services :
 - Le Réseau des associations étudiantes **Services entre Générations[®]** et la sélection de *La Société* de prestataires indépendants, tous évalués en continu par les usagers des services.

- Le Site qui propose les offres de Services de *La Société* et/ou des prestataires locaux disponibles dans son Catalogue des Services proposés et des Partenaires sélectionnés pour les réaliser.
- Le GPS (ou Guide des Partenaires Sélectionnés) disponible sur Le Site et réservé aux seuls prestataires de services spécialisés régulièrement évalués positivement par les Abonnés. Seuls les Abonnés des services sélectionnés ont accès au GPS.
- Les équipes techniques de *La Société* pour toutes questions technologiques dépassant les compétences des associations 'Services entre générations' et des Partenaires professionnels.

2.2. Le concept Services entre Générations[®] est au cœur d'un modèle original d'entreprise en intégrant dans son organisation les établissements associés des enseignements universitaires, supérieurs et techniques. Il permet à *La Société* de faire une offre élargie intergénérationnelle de services aux seniors, familles et collectivités avec une grande proximité géographique sur tout le territoire français. La mise en œuvre des services par des prestataires étudiants indépendants dans le respect de la *Charte de la mise en relation* qui en garantissent la qualité et l'intégrité, génère de nombreux jobs étudiants pour les élèves de ces établissements intervenant alors comme Abonnés Lancelot. Cet échange de services mutuels entre les générations constitue le socle du modèle d'entreprise novateur de *La Société*.

2.3. Le concept Habitat futé[®] est propre à *La Société* dont la finalité est d'innover en matière, d'une part, de mode de vie adapté à l'état de la personne et aux circonstances, et d'autre part, de type d'habitat recommandé (infrastructures et services). Il couvre un ensemble d'expertises, d'opérations de conception, d'ingénierie, d'innovations et de fourniture d'équipements de pointe dans l'habitat et le cadre et le mode de vie des seniors :

- ✦ gestion et optimisation des utilités ;
- ✦ ingénierie et services dans l'ergonomie, la domotique et la robotique, la télésurveillance ;
- ✦ développement de l'habitat en priorité intergénérationnel et installations de pointe adaptées à certaines circonstances de la vie des personnes en vue de leur maintien à domicile.
- ✦ Assistance dans l'étude et la réalisation de projets intergénérationnels individuels et collectifs dans le domaine de l'habitat et du développement local, économique, social, culturel et environnemental pour un « mieux vivre ensemble ».

Toutes ces prestations de *La Société* donnent lieu à des devis et des facturations à l'attachement ou au forfait.

SECTION III – De l'OFFRE des SERVICES PROPOSÉS.

ARTICLE 3 - Prestations – Séries *Trèfle, Carreau, Cœur, Pique* –

Les services proposés sur *Le Site* sont indicatifs et non exhaustifs. Toutes les interventions marquées d'un astérisque relèvent des compétences des Lancelot. Les prestations proposées sur le Site sont groupées par Couleurs ou Séries (Trèfle, Carreau, Cœur et Pique) correspondant à des domaines de prestations occasionnelles ou répétitives, à la demande ou programmées, répondant à des besoins spécifiques d'assistance des seniors, des familles et des collectivités.

3.1. Trèfle : concerne le Bien-être de la personne et les commodités de vie : *ménage ; *repassage ou *collecte de linge ; *livraison de repas à domicile ; *courses ; *jardinage & *bricolage (« toutes mains ») ; *chauffeur et *convoyeur ; *garde d'animaux de compagnie.

3.2. Carreau : règle des besoins d'assistance personnelle et des situations particulières d'organisation : *assistance informatique ; *secrétariat ; *conseils d'achats de matériels informatiques, télécom et vidéo ; *présence/*compagnie de jour et de nuit ; *garde d'enfants ou petits-enfants de plus de trois ans ; *organisation de voyages et de déplacements ; *recherche d'associations ou clubs de pratiques diverses, de sports et de loisirs ; *rangements et grands nettoyages de printemps ; *videgrenier, braderie.

3.3. Cœur : concerne l'organisation et l'aménagement du cadre de vie : Télésurveillance, téléassistance ; *traitement de problèmes administratifs spécifiques (juridiques, assurances, dossiers techniques et financiers) ; *gestion et optimisation des contrats EDF/GDF, téléphone, Internet, etc. ; aménagement de l'habitat (ergonomie, domotique, énergie, sécurité ; *accompagnement dans toute démarche d'achat de biens et de services (consultations, étude de devis, qualité et fiabilité des prestataires, garantie, réception, plan de financement, conditions de paiement.) ; *entretien et *intendance de résidence. *Conciergerie (services intégrés et assistance individuelle dans des collectivités ou régie complète de résidences privées) ; *organisation de réunions de famille, de soirées, de réceptions ; *déménagements ou *emménagements ; recrutement et formation de personnels de maison ; *logements d'étudiants contre des *services Trèfle, Carreau ou Cœur .

3.4. Pique : participe à l'accomplissement personnel, à la réalisation de soi, ou contribue à la réalisation de projets de vie, intergénérationnels ou personnels à vocation économique, sociale, culturelle ; des projets rémunérateurs (revenus ou complément de retraite) ou contributeur au développement local :

3.4.1. Accomplissement personnel, réalisation de soi :
*Compagnie (lecture, promenade, jeux de société, conversation) ; *conversation en langues étrangères ; *assistance linguistique (*interprétariat ; *traduction) ; *écriture, *illustration, édition de mémoires ou de souvenirs ; *cours de cuisine (étudiants d'écoles hôtelières ou retraités de ces métiers) ; *cours d'arts plastiques (étudiants d'écoles spécialisées et retraités de l'enseignement ou artistes auto entrepreneurs) ; *coaching sportif (cours particuliers ou *sparring-partners) ; *cours de métiers d'art (étudiants d'écoles spécialisées, retraités de l'enseignement ou artisans auto entrepreneurs).

3.4.2. Projets de vie : gestion immobilière, orientations économiques personnelles, coopération et mécénat intergénérationnels.

Faire de l'habitat intergénérationnel ; adapter, aménager, diviser une habitation (principale ou secondaire) en fonction de besoins ergonomiques (maintien à domicile), financiers (vente ou location de nouveaux espaces) ; valoriser un patrimoine immobilier ; créer sa propre activité comme auto-entrepreneur accompagné dans les services à la personne pour compléter ses revenus (notamment pendant la retraite) ; créer une activité artisanale ou une TPE en pilotant un étudiant d'école spécialisés ; développer un mécénat éducatif, culturel, artistique à caractère social ou écologique ; aider à la création d'entreprises par des étudiants en devenant « Business Angel » intergénérationnel ; réaliser le rêve de sa vie dans un projet à bâtir.

NB : Les prestations liées aux projets de vie et à leur orientation sont réalisées par les équipes techniques de La Société. L'évaluation des projets est comprise dans l'Abonnement à Pique ; leur estimation (cahier des charges et valorisation) se fait selon devis et leur réalisation facturée soit à forfait soit à l'attachement selon convention bipartite.

Toutes ces prestations sont effectivement disponibles lorsqu'il existe au GPS sur le Site au moins un Abonné prestataire compétent dans sa couleur ou série de services et disponible dans un périmètre d'intervention acceptable pour les Abonnés usagers.

Tous les prestataires Abonnés sont dans le Guide des Partenaires Sélectionnés ; le prestataire retenu peut être, soit évalué, soit, non évalué étant nouvellement Abonné. Mais tous les intervenants, en s'abonnant, souscrivent au modèle

d'entreprise de La Société, à sa Charte de la mise en relation et à son Code de conduite, ce qui garantit leur éthique et leur engagement.

SECTION IV – Des PROCÉDURES de MISE EN RELATION ENTRE ABONNÉS – De la SÉLECTION, du CONTRÔLE & de l'ÉVALUATION des INTERVENANTS : NOTE de DISTINCTION.

ARTICLE 4 – Disponibilité du site www.lancelot-assistance.com & des prestataires de services : Catalogue des services et Guide des Partenaires Sélectionnés (GPS) – Procédure d'évaluation des prestataires de services : obligations et engagement des Abonnés : Note de Distinction pour les Abonnés prestataires.

4.1. Disponibilité du Site, des services et du GPS – Catalogue des services proposés - Guide des Partenaires Sélectionnés.

L'objet de *La Société* est de mettre à la disposition des seniors, des familles et des collectivités des moyens Internet et téléphoniques de mise en relation avec des prestataires de services à la personne, tels que définis à l'Article 3 des présentes CGV, qu'ils soient : membres des associations **Services entre Générations**® constituées d'étudiants *Lancelot* prestataires ; auto entrepreneurs ou professionnels indépendants.

Cette *mise en relation* est accordée à tous ceux qui souscrivent les *Abonnements annuels* correspondant aux services qui sont, soit proposés par les *Abonnés-prestataires*, soit achetés par les *Abonnés-usagers*.

Sont *Abonnés* et à jour du paiement de leur *Abonnement* tel que défini à l'Article 5 des présentes CGV et propre à la couleur et séries de services choisie:

- ✦ Les membres actifs des associations d'étudiants **Services entre Générations**® dénommés *Lancelot* dans les CGV ;
- ✦ Les prestataires des services figurant au *Guide des Partenaires Sélectionnés (GPS)* : étudiants *Lancelot*, professionnels ou auto entrepreneurs indépendants ;
- ✦ Les usagers des services proposés au Catalogue des services: seniors, étudiants, familles et collectivités.

Tout *Abonné* peut souscrire à plusieurs *Abonnements*, tels que définis à l'Article 5 des présentes CGV, chacun correspondant à une couleur ou série de services – *Trèfle, Carreau, Cœur et Pique*. La validité de chaque *Abonnement* est conditionnée par le paiement de chacun d'entre eux dans les conditions précisées à l'Article 5.

Les *Abonnements* donnent accès aux :

- ✦ Site Internet www.lancelot-assistance.com (*Le Site*) pour la *mise en relation libre et sans intermédiaire* entre les *Abonnés*, prestataires et usagers d'une zone donnée.

✦ *Catalogue des Services* proposés disponibles par zones pour les *Abonnés usagers*.

✦ *Guide des Partenaires Sélectionnés – GPS* – comportant tous les prestataires évalués en continu par les usagers. Le GPS est la base de données des prestataires sélectionnés et classés dans l'ordre décroissant de leurs *Note de Distinction* dans chaque série de services assurés.

✦ L'assistance par internet et téléphonique

4.2. Procédure d'évaluation de tout Abonné prestataire – Obligations et engagement des Abonnés prestataires et usagers des services proposés – Note de Distinction –

Tous les *Abonnés* de *La Société* adhèrent par convention à son modèle d'entreprise, à sa Charte de mise en relation et à son Code de Conduite qui ont pour objet de fixer les règles communes auxquelles sont tenus les membres de *La Société* et les *Abonnés usagers* et prestataires (*Lancelot* et autres) pour un bon fonctionnement des services proposés et de saines relations internes et externes entre les personnes. Si tout *Abonné* prestataire est en droit libre de ne pas accepter les missions qui lui sont proposées, il ne saurait se soustraire à l'évaluation régulière des prestations qu'il réalise chez les *Abonnés usagers*.

Tout *Abonné usager* s'engage à transmettre au *Site* dans les meilleurs délais une appréciation honnête et sincère de la qualité globale des services dont il bénéficie ; à cet effet, il utilisera les moyens internet et téléphonique mis à sa disposition par *La Société* pour alimenter les données du programme d'évaluation des *Abonnés prestataires* tel que défini ci-après. Ces évaluations sont essentielles à la qualité du *Guide des Partenaires Sélectionnés (GPS)*.

Tout *Abonné-prestataire* est évalué à la suite de chacune de ses interventions chez un *Abonné-usager* grâce à une application Internet ou téléphonique et un traitement informatique automatique du GPS sur *Le Site*.

A cet effet, chaque *Abonné prestataire* est titulaire d'une *Note de Distinction*.

La procédure d'évaluation intègre en continu les appréciations des critères proposés aux *Abonnés-usagers* pour le jugement qualitatif qu'ils font des prestataires auxquels ils ont recours : ces appréciations sont essentielles pour alimenter le calcul automatique de la moyenne mobile de classement de chaque prestataire dans chacune de ses couleurs de services d'intervention : il est ainsi attribué à chaque *Abonné-prestataire* du GPS sa **Note de Distinction** qui s'échelonne de : 1 à 4 Trèfles ; 1 à 4 Carreaux ; 1 à 4 Cœurs ; 1 à 4 Piques.

Cette note de distinction est utile aux Abonnés-usagers pour orienter leurs choix en matière de prestataires.

La Note de Distinction positive (égale à un Trèfle ou un Carreau, ou un Cœur ou, un Pique) d'un prestataire lui donne accès au GPS comme Partenaire avec son rang de distinction dans chaque couleur de services où il est Abonné. Le GPS est donc un Guide qui permet aux usagers de sélectionner les meilleurs prestataires dans le service choisi en fonction de la notation attribuée par les autres usagers.

Ces critères évalués pour chaque intervention sont les suivants :

- ✦ Rapidité de réponse (O/N) qui juge de la bonne ou mauvaise réactivité à une offre d'intervention sur Le Site par un Abonné.
- ✦ Ponctualité (O/N) qui qualifie le respect ou le non-respect des engagements des délais d'intervention.
- ✦ Autonomie d'action (O/N) qui juge du degré - satisfaisant ou non - d'adaptation à la situation ou au cadre de l'intervention.
- ✦ Conformité à la commande (O/N) ou respect ou non des termes convenus de l'intervention (contenu et prix).
- ✦ Echelle de satisfaction (de 1 à 10) qui marque le degré de respect de la Charte de mise en relation et du Code de Conduite de Lancelot Assistance SAS.

SECTION V – Des ABONNEMENTS & de leur ADMINISTRATION.

ARTICLE 5 – Objet de l'Abonnement – Offres d'abonnements – Validité - Période de référence - Types d'abonnements – Prix – Equipements - Commandes – Acceptation des CGV – Validité – Paiement - Encaissement définitif – Droit de retrait et Délai de rétractation – Remboursement - Preuve des transactions.

5.1. Objet de l'Abonnement - Offres d'Abonnements – Période de référence - Validité

L'objet de tout Abonnement – obligation de moyens de La Société - est la mise en relation libre, indépendante entre des Abonnés pour la fourniture de prestations d'une couleur de services, négociées directement et sans intermédiaire entre les seuls Abonnés – usagers et prestataires, sous leur seule responsabilité.

Les offres d'Abonnements et les prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur Le Site en ligne ou proposés par La Société par tout moyen. Les offres de services et de prestataires précisées aux Articles 2 et 3 des présentes CGV sont disponibles aux Catalogue des services et au GPS (Guide des prestataires).

Ceux-ci sont valables tant qu'ils sont visibles sur Le Site en ligne ou pendant la durée de validité éventuellement mentionnée, tant pour les services que pour les prestataires.

S'il s'agit de promotions de services et/ou de prestataires, seules sont valables les conditions indiquées sur Le Site en ligne pendant la durée de la promotion.

Le contenu et le prix des Abonnements sont susceptibles d'être modifiés en fonction de l'évolution de l'offre.

Des offres nouvelles peuvent être faites à tout moment par La Société. Dans ce cas elles sont soumises à des conditions d'application précisées sur Le Site lors de leur mise en ligne.

Certaines offres de services peuvent être soumises à des conditions particulières, et notamment conditionnées par la souscription d'un Abonnement assorti d'une durée minimum d'engagement.

Sauf dérogation, les promotions ne sont pas cumulables avec d'autres promotions en cours.

Les Abonnements sont à souscrire par les prestataires et par les usagers pour un usage annuel du Site et des services qui y sont associés. A chaque couleur ou série de services – Trèfle, Carreau, Cœur et Pique – définis à l'Article 3 - correspond un Abonnement annuel au tarif plein.

Une ou plusieurs couleurs ou séries peuvent être souscrites simultanément ou successivement selon les besoins de l'Abonné-usager dans des conditions précisées à l'Article 5-2 des présentes CGV. Le premier Abonnement souscrit fixe la durée de la période de 12 mois de référence de l'Abonné.

Les Abonnements successifs éventuels, postérieurs à la première souscription, ont une durée réelle réduite, depuis la date de leur souscription jusqu'à la fin de la période de référence. Leur prix est calculé au « *pro rata temporis* » - cf. l'Article 5-2 des présentes CGV.

5.2. Types d'Abonnements – Offres nouvelles – Prix – Abonnements successifs & prix au *pro rata temporis*.

L'Abonnement est variable du fait que la souscription s'applique à chacune des séries ou couleurs de services Trèfle, Carreau, Cœur et Pique définis à l'Article 3 des présentes CGV.

Les Abonnements, au nombre de quatre, se rapportent aux couleurs Trèfle, Carreau, Cœur et Pique comportant chacune les services proposés définis à l'Article 3 des présentes CGV.

Les prix de chaque couleur ou série tiennent compte de la complexité de la mise en œuvre des services correspondants.

TREFLE.....A€TTC/an

CARREAU B€TTC/an

CŒUR C€TTC/an

PIQUE D€TTC/an

La souscription à un Abonnement A, B, C ou D donne accès au GPS et au service de mise en relation pour une durée de référence de douze mois. En cas de souscriptions successives d'Abonnements différents au cours de la même période de référence de douze mois le prix annuel du premier abonnement s'applique en totalité; les autres Abonnements souscrits au cours de cette même période de référence seront facturés au prorata temporis pour leur durée de validité effective depuis la date de leur souscription jusqu'à la fin de la période de douze mois de référence (celle du premier abonnement souscrit).

Au terme normal de la période de référence de douze mois, en cas de renouvellement de l'ensemble des Abonnements souscrits antérieurement, ceux-ci seront prorogés sur la base annuelle de 12 mois aux tarifs pleins A, B, C ou D valables à la date du renouvellement.

Ces prix (A, B, C ou D), susceptibles de variation à tout moment, figurent aux Conditions Particulières des contrats d'Abonnement. La TVA incluse dans ces prix, collectée par La Société, est à la charge de l'Abonné.

Le prix des Abonnements mentionnés aux Conditions Particulières, s'entendent toutes taxes comprises, hors frais d'Internet et/ou de téléphone qui restent à la charge des Abonnés et sont ceux en vigueur au moment de la consultation du Site en ligne et de validation de commande.

Toutes les taxes, présentes et à venir découlant de la législation française et/ou en application d'une réglementation européenne qui concernent ou pourraient concerner l'usage d'un Site Internet en ligne par des personnes restent à la charge des Abonnés et font l'objet de réajustement immédiat des prix.

5.3. Equipements de mise en relation - Commande & acceptation des Conditions Générales de Ventes – Validité – Rétractation - Annulation – Remboursement.

L'usage d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un Smartphone reliés au réseau Internet est indispensable à tout Abonné pour avoir accès au Site en ligne et bénéficier de ses services d'information, de mise en relation et d'évaluation des Abonnés-prestataires.

Toute commande d'Abonnement implique l'acceptation obligatoire des présentes Conditions Générales de Ventes (CGV) et d'éventuelles conditions particulières associées à cette commande.

Après avoir consulté l'ensemble des informations disponibles sur *Le Site* pour effectuer ses choix en matière de services et de prestataires (Lancelot, nouvel intervenant ou Partenaire) tout candidat à l'Abonnement doit préalablement s'identifier pour valider sa commande.

A cet effet, il doit remplir un formulaire sur *Le Site* à l'aide des indications qui sont fournies, et, tout en étant informé, accepter que la saisie de ces informations fasse preuve d'identité et d'engagement.

Les données personnelles de tout Abonné sont gérées suivant les procédures précisées à l'Article 7 des présentes CGV.

Le numéro et le récapitulatif de la commande sont affichés à l'écran et envoyés par e-mail à l'adresse électronique de l'Abonné préalablement enregistrée.

A réception de la commande, *Le Site* et, le cas échéant, les services compétents de *La Société*, réalisent les contrôles nécessaires à sa prise en compte (conformité des commandes, coordonnées, données bancaires...).

Le Site peut être amené à demander à tout candidat à l'Abonnement des justificatifs notamment au regard de la commande – contenu, montant, paiement....

L'enregistrement de la commande intervient dès la validation du paiement par *La Société*.

En cas de rétractation de l'Abonné dans les délais légaux – cf. Article 5-5 - l'Abonnement est annulé et *La Société* rembourse l'Abonné qui n'a plus accès aux services de *La Société*.

L'usage par un Abonné du *Site* en ligne peut se faire à partir de n'importe quelle ligne Internet ou téléphonique. En cas de coupure de la ligne Internet ou téléphonique utilisée par l'Abonné pour quelque cause que ce soit celui-ci ne pourra pas revendiquer la suspension automatique de son Abonnement pour ce motif.

Toute suspension des liaisons Internet ou téléphoniques du fait d'un manquement de l'Abonné – tel que le non-paiement d'une facture à l'opérateur ou un conflit entre l'Abonné et ce dernier pour un motif quelconque, ne saurait être un prétexte recevable à suspension ou rupture contractuelle de l'Abonnement qui reste dû par l'Abonné en intégralité jusqu'à sa fin normale.

La Société se réserve le droit de refuser de présenter sur *Le Site* un service du Catalogue des services et/ou un intervenant – Lancelot et professionnel – ou *Partenaire du Guide des Partenaires Sélectionnés – GPS* – associé à ce service si l'Abonné prestataire ne remplit pas les conditions pour en bénéficier (Catalogue ou GPS), ou s'il y a une impossibilité matérielle à faire une telle offre sans les meilleures garanties de qualité et de fiabilité au niveau du service et/ou du prestataire.

5.4. Paiement par prélèvement automatique sur compte bancaire par carte ou par chèque tiré sur une banque française – Identité du payeur - Encaissement définitif – Paiement refusé.

Le mode de paiement de référence est le prélèvement par carte bancaire à la signature des contrats d'Abonnement.

Le paiement pourra également être fait par chèque bancaire tiré sur une banque française, y compris pour les souscripteurs étrangers.

Il n'est pas nécessaire qu'il y ait concordance entre le souscripteur de l'Abonnement et l'identité du payeur.

Dans le cas où le paiement serait refusé, l'Abonnement serait immédiatement annulé.

L'encaissement définitif, et non remboursable, ne sera enregistré qu'après écoulement complet de la période de rétractation prévue par la loi à la date de la souscription de l'Abonnement.

5.5. Désinscription – Rétractation et droit de retour – Délai de rétractation – Remboursement

Tout Abonné prestataire et usager peut se désinscrire du *Site* quand il le souhaite. Il lui suffit d'en faire directement la demande par e-mail à l'adresse e-mail suivante : contact@lancelot-assistance.com en précisant dans l'objet du message la demande de suppression de son Compte.

Il peut également être procédé à l'annulation de la commande d'Abonnement sur simple demande de l'Abonné conformément aux dispositions en vigueur du Code de la Consommation l'Abonné bénéficie d'un droit de rétractation.

Cette facilité d'annulation n'est ouverte que jusqu'au débit du paiement. Au-delà, le droit au retour s'impose, consacré par les articles 121-20 et suivants du Code de la Consommation selon lesquels le consommateur dispose, à compter de la date de réception de l'offre pour les prestations de services, d'un délai prévu par la loi à cette date pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Au 31 mai 2015 ce délai est de 14 (quatorze) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre pour changer d'avis. Ce délai est susceptible d'être modifié par la loi à tout moment.

En cas de rétractation de la part de l'Abonné dans ces conditions, un chèque de remboursement lui sera alors adressé dans un délai maximum de 14 jours.

5.6. Preuve des transactions.

Les données enregistrées et communiquées par le système de paiement utilisé constituent la preuve de l'ensemble des transactions financières passées entre l'Abonné, *La Société* et l'établissement bancaire.

SECTION VI – RELATIONS ENTRE LES ABONNÉS entre eux & avec LA SOCIETE – PROTECTION & RÈGLES ÉTHIQUES : CHARTE de MISE en RELATION – CODE de CONDUITE.

ARTICLE 6 – Fonctionnement général des services : Profils des Abonnés - Déontologie - Charte de mise en relation et Code de conduite.

Les Abonnés s'engagent, sous peine de déchéance de leur Abonnement, d'interdiction d'accès au *Site* www.lancelot-assistance.com et d'éventuelles poursuites, de ne pas faire de fausses déclarations de profils personnels avec l'intention de tromper ou de frauder ; de ne pas mettre en pratique d'autres formes de mise en relation que celle prévue par les statuts et les conditions générale de vente de *La Société* ; de ne pas faire un usage détourné du *Site*, intentionnellement ou non, pour des buts qui s'avèreraient contraires à la Charte, au Code de conduite de *La Société*, et plus généralement, à l'ordre publique, aux lois, et qui porteraient atteinte à l'intégrité, à l'image et à la réputation du *Site* et de *La Société* .

Dans de telles éventualités et circonstances, *La Société* se réserve le droit d'engager toute poursuite et recours judiciaires à l'endroit des contrevenants.

6.1. Demandes d'interventions – Réponses – Conventions.

Les Abonnés doivent formuler clairement et sans ambiguïté leurs demandes d'interventions pour des services sélectionnés directement sur le Catalogue des services disponibles sur *Le Site*.

A chaque service demandé pour une zone géographique d'intervention donnée, correspond un ou plusieurs prestataires – Lancelot et/ou Partenaires – qui apparaissent dans un espace dédié de l'écran : il appartient aux Abonnés de faire leur choix par un « clic » qui déclenche la procédure de demande – au Lancelot ou au Partenaire ainsi sélectionné – de confirmation d'acceptation (ou de refus) de la prestation.

Les Lancelot et les Partenaires ainsi sollicités s'engagent à répondre à ces demandes, dans les délais contractuels ou convenus, par un service correspondant à chaque demande d'intervention des Abonnés. Ils s'engagent à établir avec les Abonnés des relations basées sur le dialogue, la confiance mutuelle et le respect de la Charte de mise en relation.

Lors des transactions directes entre Abonnés sous leur seule responsabilité, il est admis que la nature et la durée des prestations, les moyens à mettre en œuvre, et éventuellement leur périodicité, sont établis d'un commun accord et acceptés par les deux parties. Ces prestations étant majoritairement ponctuelles, l'accord entre les parties pourra se faire simplement oralement. Lorsque celles-ci deviennent plus régulières, ou si l'une des deux parties le souhaite, la signature d'une convention est recommandée mais de la responsabilité exclusive des parties.

6.2. Confidentialité des « mises en relation ».

Les Abonnés s'engagent à ne pas diffuser et rendre publiques leurs coordonnées personnelles sur le Site par quelque moyen que ce soit, afin de préserver la confidentialité voulue par La Société. Les moyens d'échanges sécurisés mis en place par La Société permettent à chaque Abonné de ne pas être sollicité intempestivement par des prestataires et, dans l'autre sens, à ne pas être contactés pour des missions qui ne seraient pas réelles. La Société dégage toute responsabilité si un Abonné communique ses coordonnées par tout autre moyen que celui proposé par le Site.

Les Lancelot et les Partenaires s'engagent à respecter la vie privée et l'intimité des Abonnés et de se tenir à un devoir absolu de réserves quant à la teneur des relations établies entre eux et avec leur environnement.

6.3. Profil des prestations - Intervenants – Compétences.

Dès la souscription d'un Abonnement – au titre de senior, de famille, de collectivité ou de Partenaire – un membre de La Société ou de l'Association Services entre Générations © de la zone géographique du souscripteur prendra langue avec lui pour analyser ses besoins de services, ses contraintes éventuelles, et établir le profil Individualisé des prestations et des prestataires auxquels il fera éventuellement appel.

La Société s'engage à une mise en relation par des moyens appropriés de communication directe des Abonnés avec des Lancelot et des Partenaires compétents.

A chaque service du Catalogue – défini à l'Article 3 des présentes CGV - correspond un profil de prestataire en rapport avec le

degré de professionnalisme nécessaire à un service donné. Les prestataires proposés aux Abonnés répondent donc à cette exigence technique. Les Lancelot et les Partenaires s'engagent à mettre à la disposition des Abonnés les qualifications en adéquation avec les particularismes des Abonnés et leurs profils de prestations.

En matière de services à la personne, il est essentiel de préciser que les compétences ne sont pas uniquement techniques mais se réfèrent le plus souvent à des qualités humaines et à des comportements relationnels irréprochables. Pour cette raison, il est admis par tous que cette composante humaine et altruiste est fondamentale dans la relation intergénérationnelle que souhaite promouvoir La Société, ce qui autorise les Lancelot à intervenir pour nombre de ces services, notamment auprès des Abonnés – seniors, familles et collectivités - en toute légitimité et dans l'intérêt des Abonnés.

En conséquence, ceux-ci acceptent, par principe, que nombre de prestations de service qu'ils souscrivent puissent être légitimement confiées à des Lancelot et réalisées par eux avec les compétences requises reconnues. Les Abonnés reconnaissent implicitement les limites professionnelles des Lancelot dans l'exercice des prestations qui leur sont confiées et en acceptent toutes les conséquences sans pour autant les soustraire à leurs obligations de responsabilité civile légalement assurée et à laquelle la responsabilité civile ou professionnelle de La Société ne saurait se substituer et être recherchée en aucun cas.

6.4. Obligation d'information – Transparence.

Les Lancelot et les Partenaires s'engagent à fournir des informations complètes et fiables en relation avec les prestations du Catalogue des services. De même, ils s'engagent à fournir aux Abonnés, à La Société et, si nécessaire, à l'Administration tout document d'information et de comptabilité en relation avec les prestations qu'ils fournissent.

6.5. Code de conduite – Manquement aux principes.

Les membres du personnel de La Société, les Lancelot, les Partenaires et, d'une manière générale tous les Abonnés, associés, affiliés et contractants de La Société sont tenus au respect en tous points du Code de Conduite de La Société.

Ces obligations s'exercent dans les domaines suivants :

- ♣ Respect des biens, des personnes, des règles du « vivre et travailler ensemble » dans la communauté la plus large.
- ♣ Respect des personnels, Partenaires internes et externes de l'organisation, de tous ses membres, et de toute la communauté;

- ♣ Honnêteté et intégrité, en particulier en cas de conflit d'intérêt ;
- ♣ Indépendance politique, confessionnelle et ethnique;
- ♣ Respect des lois et de l'ordre public ;
- ♣ Acceptation et respect de la concurrence et de la libre entreprise ;
- ♣ Nécessité d'une bonne structure financière et d'une comptabilité claire, contrôlée régulièrement ;
- ♣ Amélioration constante des standards de qualité, de santé, de sécurité et de protection de l'environnement dans toutes les actions de l'organisation, à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation;
- ♣ Communication de toutes les informations appropriées concernant ses activités en excluant, directement et indirectement tout délit d'initiés;
- ♣ En cas de partage d'intérêts avec d'autres Partenaires dans une association ou une "joint-venture", encourager ces derniers à mettre en pratique ces principes de conduite ;
- ♣ Participation à des actions d'intérêt général qui favorisent le développement de la communauté locale, en particulier dans les domaines de la culture et de l'éducation, de l'activité et de l'emploi des jeunes.

Le respect de ce Code de conduite est la garantie :

- ♣ de la réputation de La Société ;
- ♣ de la cohésion de toute son organisation et de la qualité de son image ;
- ♣ de la vérité des relations intergénérationnelles ;
- ♣ et de la fiabilité des prestataires, qu'ils soient Lancelot ou Partenaires.

Le Comité d'éthique et de développement et le Conseil de surveillance de La Société ont tout pouvoir de sanction pour tout manquement à l'un quelconque de ces principes dont la gravité peut engendrer l'exclusion de l'organisation, tant de tout Abonné que de toute association Services entre Générations © ou de l'un de ses membres.

6.6. Dysfonctionnement – Réclamations – Sanctions.

En cas de conflit occasionnel entre des parties – Abonnés, Partenaires, Lancelot – La Société entreprendra, à la demande expresse de l'une au moins des parties, une médiation et tentera de trouver une solution amiable.

En cas d'échec de la médiation, les parties pourront régler leur différend à leur convenance.

Tout dysfonctionnement entraînant des réclamations d'Abonnés pouvant nuire gravement à la réputation de La Société, ou toute fraude constatée du fait d'agissements malhonnêtes, voire

délictueux, de l'un quelconque des membres de l'organisation - association Services entre Générations[®], *Partenaire, Lancelot ou membre du personnel de La Société* - pourra entraîner une sanction disciplinaire à l'endroit du membre défaillant et, éventuellement son exclusion, prononcées par le Conseil de surveillance sur proposition du Comité d'éthique et de développement de *La Société*.

La Société se réserve le droit de vérifier par tout moyen l'exactitude des déclarations des *Abonnés* et, en cas d'inexactitude ou de tromperie, de prendre les mesures prévues au présent Article à l'endroit des contrevenants.

Il en sera ainsi pour tous les cas de :

- ♣ Fausses déclarations des *Abonnés* avec l'intention de tromper.
- ♣ Dysfonctionnement contractuel avec les *Abonnés*, les *Lancelot* et les *Partenaires* ;
- ♣ Fraude dans les domaines des engagements contractuels en matière de services aux *Abonnés* ;
- ♣ Manquement aux obligations légales, comptables, fiscales ou de défaut de communication.

SECTION VII – DU SITE INTERNET : ACCÈS DES ABONNÉS – FONCTIONNEMENT & RESPONSABILITÉS : L'ÉDITEUR, L'HÉBERGEUR & la SOCIÉTÉ

ARTICLE 7 - Fonctionnement du Site : l'éditeur, l'hébergeur & La Société : Responsabilités - Accès des Abonnés au Site en ligne & Interruptions : Identification & Mot de passe de connexion - Données personnelles de l'Abonné – Sécurité – Droits de l'Abonné.

7.1. L'Éditeur, L'Hébergeur & La Société : Garantie & Responsabilité.

7.1.1. Garantie

Le Site www.lancelot-assistance.com est opéré conjointement par la Société et un éditeur partenaire de la Société et confié à un hébergeur professionnel spécialisé :

Éditeur : ADVERIS – SARL au capital de 120.000 € immatriculée au RCS de PARIS sous le numéro 510 706 997.

Hébergeur : OVH - SAS au capital de 10 059 500 €, immatriculée au RCS Lille Métropole sous le numéro 424 761 419.

Par subrogation, la responsabilité de la mise à disposition du Site aux *Abonnés*, assurée par la Société, est transférée à l'Éditeur et à l'Hébergeur susnommés en charge de la maintenance et de l'hébergement du Site.

L'Éditeur et l'Hébergeur s'efforcent de permettre l'accès au Site 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors de leur contrôle, et sous réserve des éventuelles interruptions du fait d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Site et/ou des services. En conséquence, l'Éditeur et l'Hébergeur ne peuvent garantir ni la disponibilité continue du Site et/ou des services, ni la fiabilité des transmissions et des performances en termes de temps de réponse ou de qualité.

En cas de dysfonctionnement, il n'est prévu aucune assistance technique de *La Société* vis à vis de l'utilisateur par des moyens électroniques ou téléphoniques, technique ou humain.

7.1.2. Responsabilité.

La responsabilité de l'Éditeur et de l'Hébergeur ne saurait être engagée en cas d'impossibilité d'accès au Site et/ou d'utilisation des services. Par ailleurs, l'Éditeur et/ou l'Hébergeur peuvent être amenés pour des raisons de force majeure à interrompre le fonctionnement du Site ou une partie des services de ce dernier, à tout moment sans préavis, le tout sans droit à indemnités.

En tout état de cause la responsabilité de *La Société* ne saurait être invoquée en cas de :

- Dommages dus à un accident, une mauvaise utilisation ou un mauvais entretien des équipements terminaux de l'Abonné ;
- Défectuosité de ses lignes Internet et téléphoniques ou de sa box ;
- Mauvaise ou non-observation des instructions du mode opératoire de ses équipements et du Site ;
- Défectuosité des éléments mobiles (cordons, fils, prises, antennes), ou accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire (batterie, piles...) ;
- Dommages dont la cause est une mauvaise installation de l'Abonné ;
- Incendie, foudre, dommages électriques, dégâts des eaux ;
- Dommages de toute nature causés au et par les réseaux Internet et téléphoniques du ressort de l'Éditeur et/ou de l'Hébergeur qui rendrait impossible l'utilisation du service d'accès et d'utilisation normale du Site en ligne ;
- Dommage ou empêchement causés par un événement de force majeure ou un cas fortuit au sens de l'Article 1148 du Code civil.

7.2. Accès au Site : Identification et mot de passe de connexion.

L'Abonné doit choisir lui-même son identifiant (adresse email) et son mot de passe pour les connexions ultérieures, et ce sans porter atteinte aux droits d'un quelconque tiers tel qu'une

usurpation d'identité ni à un quelconque droit de propriété intellectuelle, tel que marque déposée, dénomination sociale ou à toute donnée directement ou indirectement nominative.

L'usage de l'identifiant et du mot de passe sont strictement personnels, confidentiels et inaccessibles, et sont placés sous la responsabilité de l'Abonné qui en est titulaire. Ce dernier s'engage à prendre toutes les mesures appropriées afin d'en préserver la confidentialité, à ne pas les divulguer, à qui que ce soit, sous quelque forme que ce soit.

Tout accès au Site et utilisation du Site et/ou des Prestations par le biais de son identifiant et de son mot de passe confidentiel sont réputés effectués par l'Abonné et sous sa responsabilité. L'identifiant et/ou le mot de passe ne peuvent être changés que par l'Abonné lui-même depuis son Compte ou à l'initiative de *La Société*.

En cas de perte ou de vol de son identifiant et/ou mot de passe, l'Abonné est responsable de toute conséquence dommageable de cette perte ou de ce vol, et doit utiliser, sans délai, la procédure lui permettant de les modifier.

Une fois le paiement accepté et validé, l'Abonné est directement dirigé vers sa page *Mon compte*. Après déconnexion, il peut se reconnecter en utilisant son identifiant et son mot de passe.

L'Abonnement qui a fait l'objet d'un règlement par carte bancaire donne immédiatement accès au Site en ligne. En revanche, dans le cas d'un paiement par chèque, l'accès à la mise en relation ne pourra intervenir qu'après l'encaissement de celui-ci.

7.3. Données personnelles : Objet – Utilisation – Suppression – Sécurité – Responsabilité.

Lors des démarches effectuées en vue de souscrire un Abonnement, La Société collecte en toute sécurité et confidentialité les informations suivantes concernant le futur Abonné :

- ♣ Nom, prénom (photographie pour les prestataires Lancelot et auto entrepreneurs) ;
- ♣ Adresse postale ;
- ♣ Adresse email ;
- ♣ Numéro de téléphone ;
- ♣ Date de naissance ;
- ♣ Adresse IP ;
- ♣ Données de connexions et de navigation ;
- ♣ Historique de commandes ;
- ♣ Produits consultés

Le caractère obligatoire* ou facultatif des données est signalé au futur Abonné lors de la collecte par un astérisque. Certaines données sont collectées automatiquement du fait de leur impact sur les actions sur Le Site.

Cette collecte de données personnelles est faite dans le but de :

- ✚ Ouvrir le compte Abonné ;
- ✚ Permettre un suivi en cas d'échange/prolongation ou de réclamation ;
- ✚ Suivre les commandes/demandes ;
- ✚ Envoyer des newsletters de La Société, ou des Partenaires, si l'Abonné l'accepte ;
- ✚ Gérer les échanges entre Abonnés ;
- ✚ Personnaliser les offres qui sont proposées aux Abonnés ;
- ✚ Calculer la Note de Distinction de chaque prestataire ;
- ✚ Réaliser la mise à jour en continu du GPS et donc :
 - Réaliser des enquêtes à des fins statistiques ;
 - Recueillir les évaluations sur les prestataires ;
 - Mesurer l'audience, le nombre de pages vues ou encore le nombre de visites du Site ;
- ✚ Lutter contre la fraude.

Les données d'Abonnés peuvent être collectées lorsque l'Abonné veut :

- ✚ Créer un compte Abonné dans son « Espace Personnel » ;
- ✚ Effectuer une commande sur Le Site en ligne ;
- ✚ Noter des prestations réalisées (procédure d'évaluation par critères donnés et Note de Distinction) ;
- ✚ Participer à un forum, un jeu ou un concours ;
- ✚ Naviguer sur Le Site pour consulter le Catalogue des Services, le Catalogue des Intervenants et le Guide des Partenaires Sélectionnés (GPS) ;
- ✚ Contacter le Service Client ;
- ✚ Rédiger un commentaire (par exemple sur un service souhaité ou un prestataire particulier).

Les données personnelles seront automatiquement supprimées :

- ✚ dans un délai de un (1) an suivant le dernier contact avec l'Abonné qui a cessé toute relation avec La Société ;
- ✚ automatiquement après deux sollicitations de la part de La Société restées sans réponse.

Lors de la consultation par un tiers du Site en ligne, des cookies sont déposés sur son ordinateur, son mobile ou sa tablette. Le Site en ligne est conçu pour être attentif aux besoins et attentes des Abonnés de La Société. C'est pour cela que La Société fait usage de cookies afin par exemple d'identifier l'Abonné et d'accéder à son compte. La Société s'est engagée à assurer que ces informations soient sécurisées. Afin de prévenir un accès non

autorisé ou toute divulgation, La Société a mis en place des procédures physiques, électroniques et de gestion pour sauvegarder et sécuriser les informations que nous recueillons en ligne.

Pour les besoins du paiement des *Abonnements*, les coordonnées bancaires (numéro de carte, date de validité, cryptogramme) sont collectées par *CM-CIC pai@ment*, prestataire de la Société en matière de paiement qui sera seul responsable de la collecte et de la conservation des données.

7.4. Droits de l'Abonné sur ses données personnelles.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 Août 2004, tout *Abonné* jouit d'un droit d'accès et de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant.

En effet, à tout moment, lors de la navigation sur Le Site en ligne, tout Abonné peut accéder à ses données personnelles via son *Espace Client*, rectifier ses données si sa situation a changé ou encore, s'opposer à ce que La Société collecte ses données à des fins de prospection.

En revanche, certaines données sont indispensables au traitement de toute commande d'*Abonnement*. A défaut de collecte de ces données, La Société ne pourra pas donner suite à une commande.

Enfin, à tout moment, l'*Abonné* peut également demander à La Société de supprimer l'ensemble de ses données personnelles.

Il lui suffit de transmettre sa demande par courrier à l'adresse suivante : Lancelot Assistance SAS - Service clients - 26-28 rue de Londres, 75009 PARIS en indiquant nom, prénom, e-mail, adresse.

Conformément à la réglementation en vigueur, toute demande exprimée doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature de l'*Abonné* et en précisant l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse. Une réponse sera alors adressée dans un délai d'un mois suivant la réception de la demande.

SECTION VIII – EXERCICE LEGAL des SERVICES – ACCOMPAGNEMENT DES ABONNÉS PRESTATAIRES –

ARTICLE 8 – Bénéfice fiscal & Obligations de l'Abonné usager des services - Obligations administratives, sociales & fiscales de l'Abonné prestataire et de La Société.

8.1. Services éligibles aux avantages fiscaux pour les Abonnés.

La Société intervient en tant que mandataire de services à la personne, conformément à l'Article L7232-6 1° du Code du travail et est déclaré en tant qu'Organisme de Service à la Personne sous le n° SAP807708425. Néanmoins, seules les interventions effectuées au domicile des Abonnés ouvrent droit aux avantages fiscaux. Les Abonnements ne peuvent seuls ouvrir droit aux avantages fiscaux.

8.2. Accompagnement des Abonnés prestataires : Responsabilités administratives et fiscales de l'Abonné.

La Société propose un accompagnement administratif aux Abonnés prestataires qui le souhaitent pour les assister dans certaines démarches : adhésion au CESU déclaratif, assistance pour la rédaction de contrat de travail si les prestations sont régulières et/ou aux déclarations sociales ou fiscales obligatoires. En aucun cas La Société ne sera mandatée pour effectuer ces déclarations en lieu et place de l'Abonné qui en assume toutes les responsabilités. De même La Société ne saurait être tenue pour responsable des mauvaises ou fausses déclarations faites par l'Abonné.

8.3. Promotion auprès des Abonnés Prestataires du régime de l'auto entrepreneur.

La Société propose également aux *Abonnés* prestataires qui le souhaitent de les assister pour leur immatriculation comme auto entrepreneur et/ou pour leur demande d'agrément simple leur permettant de faire bénéficier les *Abonnés* usagers des avantages fiscaux attribués aux services à la personne. Dans ce cas, La Société n'est pas mandatée par l'Abonné pour effectuer les formalités à sa place mais l'assiste dans ces démarches. La Société ne pourra être tenue pour responsable des éventuelles mauvaises ou fausses déclarations faites, en la matière, par l'Abonné prestataire.

8.4. Obligations de la Société en matière de vente de prestations particulières exécutées par ses services techniques ou ses partenaires en relation avec l'adaptation de l'habitat au handicap.

Pour les Prestations spécifiques en rapport avec les services à la personne, notamment dans les séries de services Cœur ou Pique comme les aménagements de l'habitat et l'adaptation au handicap qui seraient réalisés directement par les services techniques de La Société ou par un de ses partenaires experts, un devis préalable sera adressé à l'Abonné usager avant toute intervention. Ce devis devra être validé par celui-ci avant le début de la prestation ; une fois celle-ci réalisée, La Société fait son affaire du règlement au prestataire indépendant éventuel et émet une facture à l'attention de l'Abonné usager qui devra la

régler pour bénéficier des dégrèvements fiscaux : en effet, les montants effectivement réglés à *La Société* au titre de ces prestations particulières ouvrent droit aux avantages fiscaux.

Pour ces prestations particulières exécutées par *La Société* en direct, une attestation fiscale annuelle sera envoyée à l'Abonné usager pour chaque année civile.

SECTION IX - CADRE LÉGAL : LOI APPLICABLE – OBLIGATIONS – FORCE MAJEURE- LITIGES & JURIDICTIONS.

ARTICLE 9 – Obligation de moyens de La Société : Le Site internet de mise en relation – Interruption du service pour causes de force majeure – Obligations des Abonnés – Litiges de mises en relation entre Abonnés – Litige en matière d'abonnements et de prestations particulières : juridictions compétentes.

9.1. Plateforme de mise en relation : seule obligation de moyen – et non de résultat – de La Société vis-à-vis des seuls Abonnés sous réserve de cas de force majeure.

L'objet de *La Société* est de mettre en relation des personnes pour des négociations libres, indépendantes et sans intermédiaire en matière de services à la personne tels que définis aux Articles 2 & 3 des présentes CGV. Pour cela la Société met à la disposition de ses Abonnés une Plateforme internet – *Le Site* www.lancelot-assistance.com – qui constitue l'unique obligation de moyen de la société vis-à-vis de ses Abonnés.

Aucun résultat de la mise en relation ne saurait avoir la moindre conséquence sur la responsabilité de la Société, qu'elle soit commerciale, technique, civile ou pénale.

Le libre accès au *Site* par le grand public pour ses besoins personnels d'informations n'a aucun caractère contractuel et n'engage en aucun cas la responsabilité de *La Société* en quelque domaine que ce soit.

Par ailleurs, il est précisé que le service du *Site* pour la mise en relation en ligne entre les personnes en toute indépendance dégage entièrement la responsabilité de *La Société* pour ce qui concerne les termes de l'échange dans des transactions librement conduites en toute indépendance et sans intermédiaire – notamment en matière de prix, de contenus et de conditions d'intervention – entre les *Abonnés* qu'ils soient utilisateurs ou fournisseurs de prestations.

Toute interruption du *Site* et de ses services entre *Abonnés* pour l'une quelconque des causes de force majeure mentionnées ci-après ne saurait avoir la moindre conséquence sur la validité des *Abonnements*, leurs montants restant acquis à *La Société*.

9.2. Causes de force majeure & Interruptions de service de mise en relation.

L'obligation de moyens de *La Société* est suspendue pour la durée, au moins, de l'interruption et de la remise en service suite à une interruption de la *mise en relation* du fait de l'Editeur et de l'Hébergeur ou du fait de *La Société* pour cause de force majeure.

Sont considérés notamment comme cas de force majeure les intempéries exceptionnelles, les pannes de réseaux Internet, les coupures de courants, les brouillages de données, les attaques cybernétiques, les catastrophes naturelles, les incendies et inondations, la foudre, les surtensions électroniques, les attentats, les guerres, les grèves et les restrictions légales ou réglementaires à la fourniture de services de télécommunications, et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'Article 1148 du Code civil.

9.3. Obligations des Abonnés

La véracité, la validité et l'exactitude des profils, annonces et commentaires publiés par les Abonnés sont de l'entière responsabilité de leurs auteurs et n'engagent en aucun cas la responsabilité de la Société. En outre, la mise à jour et la suppression des profils, la demande de missions et l'évaluation de prestataire sont sous l'entière responsabilité de leurs auteurs. Les informations saisies par un *Abonné* engagent sa seule responsabilité dès leur validation et *La Société* ne saurait être tenue pour responsable pour leurs erreurs ou fausses déclarations.

L'*Abonné* Intervenant est également seul responsable de la bonne exécution du ou des service(s) affiché(s) qu'il propose sur le *Site*. *La Société* n'a aucune obligation de répondre aux réclamations des *Abonnés* autrement que par la procédure prévue à l'Article 6-6 des CGV. En aucun cas, la responsabilité de *La Société* ne pourra être engagée ni recherchée à cet égard.

L'*Abonné-usager* s'engage à ne pas demander à un *Abonné-intervenant* la réalisation d'une prestation de services différente de celle correspondant à la description du profil affiché.

Les *Abonnés usagers* rémunèrent directement leur(s) Intervenant(s). Les *Abonnés usagers* s'engagent à respecter l'ensemble des dispositions légales en matière d'emploi de salariés à domicile ou de contrat de prestations de service.

Notamment, la conclusion d'un contrat de travail pour un intervenant qui effectue plus de 8 heures par semaine ou 4 semaines consécutives dans l'année chez un même particulier.

L'*Abonné usager* doit avoir souscrit une assurance "multirisque habitation", incluant la garantie responsabilité civile familiale vis-à-vis des prestataires de services à domicile dans l'exercice de leurs fonctions.

L'*Abonné prestataire*, lorsqu'il est entrepreneur individuel ou auto entrepreneur, doit avoir souscrit une assurance responsabilité civile & professionnelle.

Les Abonnés s'engagent également expressément à ne pas utiliser le *Site* ou à le détourner à leur profit à des fins commerciales ou professionnelles, et notamment lorsqu'elles sont contraires à l'ordre public et à la morale.

D'une manière générale, en cas de non-respect par un Abonné ou un membre de l'organisation des dispositions prévues aux présentes Conditions Générales de Ventas, la Société pourra lui refuser l'accès au *Site* conformément aux dispositions de l'Article 6-6 des présentes CGV sans que celui-ci ne puisse réclamer aucune restitution ou diminution du prix.

9.4. Litiges entre Abonnés.

La Charte de mise en relation – Cf. Article 6 des présentes CGV – précise le niveau des obligations et responsabilités des *Abonnés* dans une relation libre, indépendante et sans intermédiaire, tout règlement de litige incombant aux seules personnes se mettant en relation.

9.5. Litiges en matière d'Abonnement et de prestations à l'attachement : Loi applicable - Jurisdiction.

La loi applicable est la loi française.

En cas de différend concernant un Abonnement ou une prestation particulière à l'attachement, ou en relation avec ceux-ci, les parties conviennent de tenter, avant toute saisine d'une juridiction judiciaire ou d'un tribunal arbitral, de trouver une issue amiable à ce différend. Si le différend n'a pas été réglé dans un délai de 45 jours ou dans tout autre délai sur lequel les parties s'accordent à compter de l'envoi, par l'une ou l'autre d'entre elles, d'une demande de conciliation, les parties conviennent de soumettre ce différend (au choix des parties) :

- au Tribunal de Grande Instance ou toute autre juridiction compétente de la Cour d'Appel de Paris.

- à un arbitre unique chargé de trancher ce litige de manière définitive conformément aux règles de procédure françaises. Le siège de l'arbitrage sera Paris (France) et la langue de l'arbitrage sera le français.