

Conditions Générales

Préambule

Kalipro vous simplifie la vie en vous proposant une sélection d'artisans de confiance pour tous vos projets de rénovation et de construction à La Réunion. Grâce à notre processus de sélection, nous référençons des professionnels avec de bonnes recommandations afin d'aider aux mieux les particuliers dans leur projet.

En utilisant Kalipro, vous acceptez nos Conditions Générales d'Utilisation qui encadrent l'utilisation de notre plateforme. Les artisans partenaires sont également soumis à des obligations contractuelles. En d'autres termes, vous acceptez sans réserve nos Conditions Générales d'Utilisation sur notre plateforme. Cela signifie que toute action effectuée sur Kalipro.re, qu'il s'agisse de rechercher un artisan, de laisser un avis ou simplement de naviguer sur le site, implique votre accord avec les termes et conditions énoncés dans ce document.

Définition

Dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné ci-dessous :

Pour une meilleure compréhension des présentes conditions générales d'utilisation, les termes suivants seront employés avec la signification suivante :

- **Vous, votre, utilisateur** : Toute personne utilisant la plateforme Kalipro.
- **Kalipro, nous, notre** : La société éditrice de la plateforme Kalipro dont le siège social est situé 97440 St-André, immatriculée au RCS de La Réunion sous le numéro [REDACTED].
- **Plateforme Kalipro**: Lorsque nous utilisons les termes « plateforme » ou « site », nous faisons référence à l'ensemble des services et fonctionnalités proposés sur Kalipro.re et ses extensions.
- **Réseau Kalipro**: ce terme fait référence à l'ensemble de nos « professionnels » référencés sur la plateforme dans le cadre d'un « Contrat de service » conclu entre Kalipro et un professionnel au titre de son référencement.
- **Nos services** : Nous employons le terme « service » pour faire référence à notre service de référencement et de mise en relation entre vous et les professionnels de la plateforme Kalipro.

Engagements de l'utilisateur

Accepter notre politique de confidentialité

Afin d'assurer notre service, nous sommes amenés à collecter certaines de vos données personnelles. Elles sont utilisées uniquement dans le cadre de notre service. Tout est expliqué dans notre [politique de confidentialité](#).

Suivi des mises en relation entre vous et les professionnels

En acceptant ces CGU, et après avoir été en contact avec un professionnel, vous acceptez que Kalipro vous contacte par différents moyens (email, SMS, téléphone) pour recueillir votre avis sur ce professionnel ou pour vous aider à résoudre un éventuel conflit.

Rédaction d'un avis

Vous êtes seul(e) responsable des avis que vous partagez ou publiez sur notre site. Ces avis doivent respecter les lois en vigueur et nos règles sur comment rédiger un « bon » avis.

Responsabilité de Kalipro

Kalipro n'intervient pas dans la réalisation ou le contrôle des travaux, qui sont de la seule responsabilité du professionnel. Cela inclut la conformité des devis et factures, ainsi que les certifications et garanties d'assurance des

professionnels. Nous ne garantissons pas le résultat des prestations confiées au professionnel. Les utilisateurs du site reconnaissent être pleinement informés de cela.

Nous nous engageons néanmoins à :

Rencontrer personnellement chaque professionnel et ses chantiers avant de le référencer sur notre plateforme.

Procéder à un audit basé sur les dix dernières factures du professionnel, en interrogeant ses dix derniers clients.

Vous offrir la possibilité, et vous inviter sans distinction, à partager votre expérience par le biais de votre avis sur notre plateforme.

Appliquer scrupuleusement nos règles en matière d'évaluations.

Vous informer lorsqu'un professionnel que vous avez contacté n'est plus référencé sur notre plateforme.

Vous accompagner dans la résolution de relations conflictuelles avec l'un de nos professionnels.

Autres considérations importantes

Accès au service

Kalipro se réserve le droit, à tout moment et sans préavis, de modifier, suspendre ou interrompre le service, ou certaines de ses fonctionnalités.

De son côté, l'utilisateur peut librement suspendre ou cesser l'utilisation du service, sans obligation d'en informer préalablement Kalipro.

Gratuité du service

L'accès à notre plateforme ainsi que son utilisation sont entièrement gratuits pour les utilisateurs. Les professionnels référencés s'acquittent d'une cotisation mensuelle fixe afin de figurer sur notre plateforme. Aucune commission n'est perçue sur les mises en relation.

Propriété de Kalipro

Nous détenons l'intégralité des droits relatifs à l'ensemble des éléments présents sur notre plateforme, à l'exception des contenus fournis par des tiers, tels que les recommandations publiés. Notre propriété englobe tous les droits relatifs au design, à la structure, ainsi qu'à l'apparence de la plateforme, y compris les logos, graphismes, et la marque déposée (« Kalipro »). Vous vous engagez à ne pas copier, diffuser, modifier ou exploiter de quelque manière que ce soit les contenus de notre plateforme, ou notre marque, sans notre autorisation expresse. Cela implique que l'utilisation de notre marque ou de tout autre contenu, y compris les recommandations publiés par d'autres utilisateurs, est strictement interdite, sauf autorisation explicite de notre part.

Propriété de l'utilisateur

Vous demeurez propriétaire des recommandations que vous rédigez sur notre plateforme. Toutefois, vous consentez à ce que Kalipro, ainsi que le professionnel concerné, diffusent vos recommandations sur tout support de communication, notamment à des fins commerciales ou publicitaires.

Si vous souhaitez supprimer vos recommandations de notre plateforme, il vous suffit d'en faire la demande à l'adresse suivante : direction@kalipro.re. Concernant leur suppression des supports de communication du professionnel, nous vous fournirons ses dernières coordonnées connues afin que vous puissiez formuler directement votre demande auprès de lui.

Vous êtes propriétaire des appréciations que vous avez rédigées sur notre plateforme. Toutefois, vous acceptez que Kalipro et le professionnel diffusent vos appréciations sur tout support de communication, notamment à des fins commerciales ou publicitaires.

Nous ne pourrions pas supprimer votre recommandation d'un support déjà imprimé ou en cours d'impression.

Informations et contenus fournis par les utilisateurs

Les informations personnelles que vous fournissez à Kalipro doivent être exactes et refléter la réalité. Vous êtes seul(e) responsable des conséquences de la divulgation de ces informations, que ce soit sur votre vie ou celle des autres utilisateurs. En partageant volontairement des informations, des données, des textes ou des contenus vous concernant via le service, vous acceptez de renoncer à tout recours contre Kalipro, notamment en cas d'atteinte à votre réputation,

vosre vie privée ou votre honneur. En effet, vous avez donné votre consentement libre et explicite en étant sur la plateforme, conformément aux conditions d'utilisation. Vous devez vous assurer que les informations que vous nous communiquez sont toujours précises, à jour et complètes. Kalipro ne peut être tenue responsable de l'exactitude ou des conséquences des informations fournies par vous-même ou par d'autres utilisateurs.

La responsabilité de Kalipro ne saurait être engagée par un utilisateur qu'à la condition qu'une preuve certaine et définitive soit apportée, et établisse une faute imputable à Kalipro ou à l'un de ses prestataires dans l'exécution des obligations contractuelles de la société, ayant causé à l'utilisateur un préjudice direct et avéré.

Délivrance du service

Kalipro se réserve le droit, à tout moment et sans préavis, de modifier, suspendre ou interrompre le service, ou certaines de ses fonctionnalités. Sa responsabilité ne saurait être engagée de ce fait.

Kalipro ne pourra donc pas être tenue responsable des dommages ou problèmes, directs ou indirects, causés par l'utilisation, la modification, la suspension, l'arrêt ou l'indisponibilité partielle ou totale de la plateforme et de ses services. De plus, Kalipro ne sera pas responsable des problèmes liés aux systèmes informatiques, tels que des erreurs dans les logiciels, des problèmes de transmission de données, la sécurité des échanges, la vitesse d'accès ou la présence de virus, cette liste n'étant pas exhaustive.

Signalement

Selon l'Article 6, alinéa 7 de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 "pour la confiance dans l'économie numérique", les utilisateurs peuvent nous contacter via notre formulaire, par téléphone ou tout autre moyen, pour signaler tout contenu abusif. Cela inclut, mais sans s'y limiter, les messages faisant l'apologie des crimes contre l'humanité, incitant à la haine raciale ou impliquant de la pornographie infantine, ainsi que d'autres infractions mentionnées dans la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse et l'article 227-23 du Code pénal. Les échanges sur la plateforme sont modérés après leur publication, ce qui permet de supprimer sans préavis tout message ne respectant pas les règles.

Information du consommateur

Conformément à l'article L223-2 du Code de la Consommation, si nous collectons votre numéro de téléphone, Kalipro vous informe que vous pouvez vous inscrire sur la liste anti-démarchage téléphonique, comme BLOCTEL. À noter que Kalipro ne fait aucun démarchage commercial auprès de ses utilisateurs.

Loi applicable

Toute réclamation ou contestation au service doit être transmise par écrit à l'adresse suivante : Kalipro • [REDACTED] • 97440 St-André. Les présentes conditions sont soumises à la loi française. Tout conflit avec un utilisateur agissant à titre professionnel et né à l'occasion de son interprétation et/ou de son exécution est de la compétence du Tribunal de commerce de La Réunion.

Règles relatives aux recommandations

Comment rédiger une recommandation utile sur notre plateforme ?

Partager votre avis est une excellente façon de faire connaître votre expérience avec un professionnel.

Par 'expérience', on entend non seulement la réalisation complète d'une prestation, mais aussi tout échange préalable, comme un entretien téléphonique ou une première rencontre, même en l'absence de commande ou de prestation achevée.

Toutefois, aucun avis concernant un 'travail non déclaré' ne sera publié.

Ainsi, les recommandations publiées doivent refléter une expérience récente ou passée avec un professionnel.

Pour écrire un « bon » avis, voici quelques conseils :

Soyez factuel : Donnez des détails concrets pour aider les autres utilisateurs à se faire leur propre opinion.

Vous pouvez exprimer vos ressentis sur la prestation, mais évitez les attaques personnelles contre le professionnel.

Soyez courtois : Un langage trop dur ou trop familier peut affaiblir la crédibilité de votre avis. Restez poli et respectueux.

Rappelez-vous que votre avis est public et que vous en êtes responsable. Nous vous recommandons de le signer avec votre nom complet, ce qui lui donnera plus de poids et de crédibilité. Si vous préférez rester anonyme, vous pouvez simplement utiliser vos initiales.

Votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone ne seront pas affichés sur le site Kalipro. Ils peuvent toutefois nous servir à vous contacter pour vérifier l'authenticité de votre avis ou pour recueillir directement votre témoignage.

Vérification et modération des recommandations

Kalipro veille à l'authenticité de chaque recommandation :

Chaque recommandation est examinée individuellement par un membre de l'équipe Kalipro.

Un outil informatique est utilisé pour détecter toute tentative d'usurpation d'identité.

Kalipro vérifie l'authenticité de la facture qui est joint à la recommandation.

Une recommandation peut également porter sur l'approche commerciale du professionnel, même si la prestation n'a pas été réalisée.

Les recommandations sont publiées dans un délai de 72 heures, durant lequel Kalipro, ainsi que le professionnel concerné, procèdent aux vérifications nécessaires. Les travaux antérieurs à l'adhésion du professionnel ne seront pris en compte seulement après validation du professionnel.

Kalipro s'assure que chaque recommandation est rédigé avec respect et modération, c'est-à-dire :

Sans attaque personnelle ;

Sans mentionner de prix spécifiques, bien que vous puissiez évoquer votre perception du rapport qualité/prix ;

Se limitant uniquement au professionnel concerné par la recommandation.

En cas de refus d'une recommandation, l'auteur est informé des motifs de ce refus et peut soumettre une nouvelle appréciation conforme aux règles établies.

En cas de commentaire critique, Kalipro peut proposer aux deux parties de se rencontrer à nouveau pour clarifier la situation et, si nécessaire, convenir d'une nouvelle intervention dans un esprit constructif. Seuls l'avis et la réponse du professionnel seront publiés, aucun échange supplémentaire ou dialogue complémentaire ne sera diffusé sur le site.

Droit de réponse

Le professionnel dispose également de la possibilité d'exprimer son point de vue, qui sera publié en complément de la recommandation du client.