

# Conditions Générales de prestation de services

Les présentes Conditions Générales de Prestations de Services regroupent l'ensemble des informations légales relatives à l'activité commerciale du site internet [www.jmeménage.fr](http://www.jmeménage.fr) de l'application mobile J'ME MÉNAGE, et constituent la base contractuelle des relations commerciales entre le Prestataire et le Client. Ces informations sont accessibles à tout moment sur le Site et/ou Application, sont réputées à jour et sont les seules opposables. Nous recommandons vivement de les lire attentivement, à tout moment de votre navigation ; vous devrez également les approuver pour valider vos commandes. Le Prestataire, ainsi que la Société attestent leur bonne foi et leur volonté de mettre en œuvre tous les moyens pour assurer le bon déroulement des relations contractuelles et commerciales. L'ensemble des informations présentes sur ce Site et/ou Application sont valables pour la France métropolitaine exclusivement.

## ARTICLE 1 – INFORMATIONS LEGALES

Site Internet : [www.jmeménage.fr](http://www.jmeménage.fr)

Application Mobile : J'ME MÉNAGE

Editeur : La société CONNET, société à responsabilité limitée au capital de 100 000 euros, dont le siège social est situé 20 Chemin du Roy d'Espagne 13009 Marseille, RCS de Marseille numéro 444 818 611 représentée par Monsieur Cyprien CONNET, en qualité de gérant. Elle a pour activité, dans le cadre des présentes, la mise en relation entre le Client et le Prestataire pour la réalisation de services à domicile via le site internet [www.jmeménage.fr](http://www.jmeménage.fr) ou l'application mobile J'ME MÉNAGE

N° de TVA Intracommunautaire : FR73 444 818 611

Courrier : 20 Chemin du Roy d'Espagne 13009 Marseille

Email : [contact@connet.fr](mailto:contact@connet.fr)

Téléphone : 04.91.04.33.90



Prestataire : La SARL J'ME MÉNAGE, Société par à responsabilité limitée au capital de 9 000 € (prestataire de service), dont le siège social se situe au 39 Rue d'Algésiras, à Marseille (13010), immatriculée au RCS de Marseille sous le numéro 529 223 026, représentée par Madame Laurine MIALON, Madame Marie MARTIN et Monsieur Thomas SANTANGELO agissant en qualité de cogérants. Couverte en matière de responsabilité civile par la MATMUT, contrat n°112782025PL02972, Contact : Votre interlocutrice directe, en cas de besoin, est la responsable de secteur de J'ME MÉNAGE.

Courrier : 39 Rue d'Algésiras – 13010 MARSEILLE.

Email : [jmeménage@gmail.com](mailto:jmeménage@gmail.com)

Téléphone : 04.91.77.29.14

Hébergeur : OVH, SAS au capital de 10 069 020 €, dont le siège social est situé 2 rue Kellermann – 59000 Roubaix, RCS de Lille Métropole numéro 424 761 419 00045.

Assureur : MATMUT située 66 rue de Sotteville - 76100 Rouen

## ARTICLE 2 – DEFINITIONS

Clients : les Clients non professionnels détenant la capacité à agir utilisant le Site Internet et/ou l'Application mobile afin de rechercher des prestataires référencés intervenant dans le domaine des services à domicile et de commander les services proposés.

Société : la Société CONNET agissant en qualité d'intermédiaire entre le Client et le Prestataire référencé sur le Site internet et/ou l'Application mobile dont elle est propriétaire.

La Société n'emploie directement ou indirectement aucun des Prestataires référencés sur le Site et/ou Application et n'exécute aucun des services proposés sur le Site et/ou Application.

Prestataire : le Prestataire est une société ou un entrepreneur indépendant agissant pour son propre compte dans le cadre d'une prestation de service commandée par le Client via le Site et/ou l'Application sur lequel il est référencé.

Site : le site internet dont l'objet est la mise en relation entre les Clients et les Prestataires accessible à l'adresse [www.jmeménage.fr](http://www.jmeménage.fr)

Application : L'application dont l'objet est la mise en relation entre les Clients et les Prestataires accessible sous le nom « J'ME MÉNAGE ».

### ARTICLE 3 – OBJET - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Prestations de Services ont pour objet de définir les conditions et modalités applicables à tout achat ou souscription de Services réalisé par l'intermédiaire du Site et/ou Application et réalisés directement ou indirectement par le Prestataire, à partir de n'importe quel terminal informatique et sur le territoire de la France Métropolitaine.

Les caractéristiques principales des offres (prestataire, missions, prix), sont présentées sur le Site et/ou Application. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute commande. Le choix et la commande d'une offre est de la seule responsabilité du Client. Ces Conditions Générales de Prestations de Services sont accessibles à tout moment sur le Site et/ou Application et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Prestations de Services et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne ainsi que des conditions générales d'utilisation du Site et / Application. Elles revêtent un caractère indivisible et leur acceptation vaut pour l'ensemble, exprimée une seule fois.

Ces Conditions Générales de Prestations de Services pourront faire l'objet de modifications ultérieures. Toutefois, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur sur le Site et/ou Application à la date de passation de la commande.

### ARTICLE 4 - OFFRES PROPOSEES

Les offres proposées à la vente sur le Site et/ou Application de la Société sont décrits dans le catalogue des services mis à disposition sur le Site et/ou Application. Chacune des offres pourra être personnalisée en fonction des besoins du Client sous réserve d'acceptation écrite du Prestataire via la plateforme.

Le Prestataire s'engage à décrire avec la plus grande exactitude les offres proposées sur le Site et/ou Application. Le Client peut avoir recours ponctuellement aux offres proposées sur le Site et/ou Application, ou souscrire à un abonnement.

La Société se réserve le droit de modifier les produits et services, ainsi que les termes des présentes Conditions Générales de Prestations de Services, à tout moment et sans avoir à s'en justifier, dès lors que celles-ci sont rendues nécessaires par un objectif commercial ou légal légitime, sans que cette modification ne soit assimilée à une renonciation par elle à l'ensemble des Conditions Générales de Prestations de Services.

## ARTICLE 5 - VALIDITE DU SERVICE

Les offres s'entendent dans la limite des disponibilités du Prestataire.

Les indications sur la disponibilité du Prestataire sont fournies au Client par courriel au moment de la confirmation de la réservation. Si malgré la confirmation des disponibilités du Prestataire, ce dernier ne peut pas intervenir, le Client en sera informé dans les plus brefs délais avant la date d'intervention initiale du Prestataire. Dans cette hypothèse, si le compte bancaire du Client a été débité il pourra, s'il le souhaite, procéder au repositionnement de la prestation initialement commandée ou obtenir le remboursement des sommes versées.

## ARTICLE 6 – COMMANDES

Toute commande nécessite une inscription préalable du Client sur le Site et/ou Application.

La commande est confirmée par le Client par le « double clic ». Le « double clic » constitue une signature électronique d'une valeur équivalente entre le Client et le professionnel à une signature manuscrite.

### 6.1. Modalités de la commande en ligne : confirmation par signature électronique

1. Consultez toutes nos formules ménage
2. Sélectionnez l'offre qui vous intéresse et les conditions souhaitées (les jours, heures et lieux d'intervention) et ajoutez-le au panier. Vous pouvez ensuite continuer à acheter ou passer votre commande.

Lors de la passation de votre commande, vous disposez de la possibilité d'inscrire à l'attention du Prestataire des commentaires, recommandations et préconisations sur l'offre commandée. Les recommandations et préconisations du Client sont soumises à l'accord préalable du Prestataire.

3. Si vous souhaitez continuer d'acheter, répétez l'étape précédente.
4. Préalablement à la confirmation de votre commande, vérifiez le contenu de cette dernière ainsi que son prix total et corriger les éventuelles erreurs qui auraient pu intervenir (1er clic).
5. Connectez-vous sur votre compte client ou enregistrez- vous en indiquant vos coordonnées dans la fiche contact prévue à cet effet.
6. Sélectionnez un mode de paiement : cartes Visa, Mastercard. Vous serez redirigé vers un système de paiement sécurisé 3D Secure.
7. Acceptez les Conditions Générales de Prestation de Services.  
En cochant les cases obligatoires prévues à cet effet, vous renoncez sans réserve à votre droit de rétractation sur votre commande, et acceptez l'ensemble du présent Contrat.
8. Cochez la case « Je possède bien les produits demandés ou j'ai sélectionné l'option complémentaire "produits à fournir". (en cas d'absence des produits nécessaires la prestation sera annulée)».

9. Confirmez votre commande en cliquant sur « valider et payer ma commande » (2ème clic).
10. Procédez au paiement de l'offre commandée. Il est précisé que votre compte bancaire sera débité dans un délai de 6 jours à compter du paiement.
11. Vous recevrez un courrier électronique de confirmation.
12. Vous trouverez votre facture, édité après chaque commande, dans votre espace client en ligne.

### 6.2. Confirmation de commande en ligne et preuve de la transaction

La confirmation de la commande exprime l'acceptation définitive du Client sur les prix et caractéristiques des offres achetées par lui, sauf exercice par le Client de sa faculté de rétractation dans les conditions de l'article 11 ci-après.

Lors de la confirmation de la commande en ligne, le Client obtiendra un numéro de commande et aura un récapitulatif de sa commande. En l'imprimant et en le conservant, le Client détient la preuve et la date de sa commande. Il trouvera l'historique et le suivi de ses commandes dans son compte client.

### 6.3. Preuve de la transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du Prestataire dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

L'archivage des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable conformément à l'article 1348 du Code civil et pouvant être produit à titre de preuve.

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part du Prestataire, les données conservées dans son système d'information ont force probante quant aux commandes passées par le Client.

Ces mêmes documents, de même que les présentes Conditions Générales de Prestation de Service, peuvent également être transmis à tout moment par courriel à tout Client en faisant la demande par courriel sur l'adresse [jejememenage@gmail.com](mailto:jejememenage@gmail.com)

### 6.4 Modification de la commande

Les éventuelles modifications d'une commande demandées par le Client concernant notamment les modalités de l'offre commandée ne pourront être prises en compte, dans la limite des possibilités du Prestataire et à sa seule discrétion, que si elles sont notifiées sur le Site et/ou Application au moins 48 heures avant la date prévue pour l'exécution du service et après ajustement éventuel du prix. Le Client recevra une confirmation de la prise en compte de sa demande dans un délai de 25 heures à compter de la notification de sa demande.

### 6.5. Offre sur mesure

Pour les offres sur mesure, le Prestataire adressera préalablement au Client un devis. La vente ne sera définitive qu'après acceptation du devis par le Client et paiement du prix correspondant.

Les devis établis par le Prestataire sont valables pendant une durée de 30 jours à compter de leur date d'établissement.

## ARTICLE 7 – DELAI D'EXECUTION DU SERVICE

Il est précisé qu'un service ne pourra être exécuté par le Prestataire qu'après un délai minimum de 48 heures à compter de la confirmation de la commande sous réserve que le Client ait expressément accepté que la prestation de service soit exécutée avant la fin du délai de rétractation. Sauf pour le service «SOS – Parents pas contents» où ce délai est diminué à 2 heures à compter de la confirmation de la commande sous réserve que le Client ait expressément accepté que la prestation de service soit exécutée avant la fin du délai de rétractation.

Le service sera réalisé par le Prestataire à la date et aux heures indiqués par le Client lors de la passation de sa commande, dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales de Prestations de Services, à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande sur le Site et/ou Application. Le client peut faire la demande expresse de débiter l'exécution d'une prestation avant la fin du délai de rétractation.

Si les délais d'intervention convenus ne sont pas respectés, le Client devra enjoindre, sur tout support durable via le Site et/ou Application, au Prestataire d'exécuter le service dans un délai supplémentaire raisonnable. Le Prestataire proposera trois nouvelles dates pour réaliser la prestation. Le Client pourra refuser cette proposition via la plateforme et demander le remboursement de la prestation non réalisée, lequel interviendra dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la notification de son choix par le Client.

A défaut d'exécution à l'expiration du nouveau délai choisi le cas échéant par le Client, ce dernier pourra librement résoudre le contrat. Le Prestataire remboursera, le cas échéant la totalité des sommes versées par crédit sur le compte bancaire du Client dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la dénonciation du contrat.

Dans tous les cas où le fait avéré ou manifeste du Client ou de quelconque tiers placé sous sa responsabilité, ainsi que les cas de force majeure résultant de circonstances imprévisibles et insurmontables, participent ou ont pour effet l'insatisfaction du Client, la responsabilité du Prestataire sera limitée et/ou exclue.

## ARTICLE 8 - TARIFS

### 8.1. Tarifs

Les prix des offres proposées sur le Site et/ou Application sont indiqués en euros TTC.

Les tarifs HT et la TVA sont précisés dans le panier.

Le prix de chaque offre sélectionnée est indiqué conformément à la réglementation en vigueur.

Les tarifs des prestations (Ménage de Printemps, Location et Déménagement) réalisées les jours fériés sont majorés de 10%.

Si le Prestataire fournit les produits et matériels nécessaires à la réalisation de la prestation, un complément de prix sera facturé au Client.

Le compte bancaire du Prestataire étant domicilié en France et ne présentant aucun caractère particulier, les paiements n'occasionnent pas de frais supplémentaire caché; aussi, tout frais supplémentaire éventuellement imputé au Client pour des raisons liées à sa propre situation bancaire ne saurait être supporté en partie ou en totalité par le Prestataire.

Par ailleurs, la responsabilité des dommages résultant du caractère incomplet, inexact ou mensonger des informations exigées pour réaliser tous paiements reste à la charge totale du Client.

### 8.2. Délais de paiement

#### 8.2.1. Offres ponctuelles

Pour la commande d'une offre ponctuelle, le Client procède au paiement lors de la passation de la commande.

Le prélèvement effectif de la somme payée interviendra automatiquement à l'issue d'un délai de 6 jours.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif, par le Prestataire, des sommes dues.

### 8.3. Sécurité des transactions

L'utilisation des données bancaires par le Prestataire a pour finalité unique la réalisation des transactions sur le Site et/ou Application et la bonne exécution de ses obligations contractuelles et légales. La sécurisation des transactions est assurée intégralement par la banque du Prestataire avec laquelle il est lié contractuellement, qui est seul habilité à effectivement détenir, utiliser, et conserver les données bancaires du Client, dans les conditions et limites légales. Le protocole SSL utilisé respecte les normes PCI, DSS et 3D Secure (authentification du titulaire de la carte bancaire utilisée). Les connexions établies avec le Site et/ou Application à l'occasion des paiements (c'est-à-dire la transmission aux services bancaires) sont également sécurisées, ce qui se vérifie par le signe spécifique sous forme de cadenas dans la barre d'adresse de votre navigateur, précédant l'adresse de la page en question, qui débute par « https » (sécurisé) -et non « http » (non sécurisé).

Les données bancaires transmises à l'occasion des paiements sont cryptées par un

algorithmes dit fort, ne laissant leur lecture accessible uniquement au Prestataire et aux services bancaires chargés de leur traitement, lors de la saisie et de la transmission

informatique. Le Prestataire s'engage formellement à ne rendre les données bancaires accessibles, sous aucune forme et par aucun moyen, à aucune tierce personne physique ou morale. Le Prestataire se réserve le droit, sans besoin de s'en justifier, de suspendre provisoirement, voire de bloquer définitivement, les transactions, dans un but de vérification de sécurité, et se réserve le droit d'agir auprès de toutes instances dans tous les cas de fraude et suspicion de fraude, qui entraînent la seule responsabilité de l'auteur des faits. Le Client s'engage formellement à n'utiliser les coordonnées bancaires du Prestataire éventuellement portées à sa connaissance pour aucune autre raison que la stricte réalisation des transactions conformément aux présentes Conditions Générales de Prestations de Services.

## ARTICLE 9 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DES PARTIES

### 9.1. Obligations et responsabilité du Client

Dans le cadre des présentes Conditions Générales de Prestations de Services, le Client s'engage :

- A payer le prix convenu aux échéances convenues.
- A être présent aux lieux et horaires indiqués lors de la passation de sa commande afin d'accueillir le Prestataire. Dans l'hypothèse où le Client ne peut être présent, il doit indiquer sur le Site et/ou Application, lors de la passation de sa commande, les modalités selon lesquelles le Prestataire peut récupérer les clés et les codes d'accès nécessaires pour accéder à son domicile.
- A mettre à la disposition du Prestataire les moyens nécessaires à la réalisation de la prestation de service commandée (produits ménagers, outils...). Lors de la passation de la commande, la liste des produits et matériels nécessaires à la réalisation de la prestation sera fournie au Client. Celui-ci devra confirmer pouvoir être en mesure de les mettre à la disposition du Prestataire. A défaut, les produits et matériels seront fournis par le Prestataire. Dans cette hypothèse un complément de prix sera facturé au Client.
- A se comporter de manière loyale à l'égard du Prestataire et de ses employés. Ainsi, lors de la publication d'avis quant au service commandé, le Client doit modérer et mesurer ses propos lesquels devront exclusivement être fondés sur des faits avérés et objectifs. Les avis dont le caractère est offensant, diffamant ou illégal sont purement et simplement supprimés par la Société.
- A vérifier l'exécution de la prestation. A cet effet, un système de télégestion est mis en place, ce qu'accepte le Client. Si la télégestion n'est pas possible, le Client doit l'indiquer au moment de la passation de la commande. Il devra alors soit signer l'ordre de mission remis par le Prestataire à la fin de l'exécution de la prestation soit valider l'exécution de la prestation sur le Site et/ou Application. Sans retour de sa part dans un délai de 7 jours à compter de la fin de l'exécution de la prestation, celle-ci sera automatiquement validée



sous réserve qu'il n'y ait pas eu de réclamation comme indiqué ci-dessous. Compte tenu de la nature des services, le Client peut émettre par écrit des réclamations auprès du Prestataire via le Site et/ou Application concernant l'exécution du service par le Prestataire dans un délai maximum de 48 heures à compter de l'intervention du

Prestataire. Les réclamations du Client devront être accompagnées de tous les justificatifs y afférents. A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client dans le délai et selon les conditions ci-dessus, les services seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité.

En cas de réclamations ou réserves dûment justifiées, le Client aura le choix entre le remboursement du service par le Prestataire ou l'exécution d'une prestation identique aux frais du Prestataire.

Le remboursement interviendra dans un délai de 14 jours à compter de la réclamation faite par le Client et l'exécution de la nouvelle prestation interviendra dans un délai de 48 heures à compter de la réclamation faite par le Client selon les disponibilités du Prestataire.

En cas de non-respect de ses obligations, le Client engage sa responsabilité tant à l'égard du Prestataire que de la Société et sera tenu de réparer les préjudices subis par ces derniers.

## 9.2. Obligation du Prestataire

Dans le cadre des présentes Conditions Générales de Prestations de Services, le Prestataire s'engage :

- A exécuter le service commandé par le Client conformément aux présentes Conditions Générales de Prestations de Service et selon les indications, commentaires, recommandations et préconisations demandés par le Client,
- A respecter la réglementation en vigueur notamment en terme d'hygiène et de sécurité afin d'offrir aux clients des services de qualité.
- A garantir la confidentialité de l'ensemble des informations qui lui seront transmises par le Client.
- A être attentif aux besoins du Client et de faire son possible pour y satisfaire.
- A procéder au remboursement ou à l'exécution d'un service identique en cas de réclamations justifiées de la part du Client dans les conditions définies à l'article 9.1 des présentes.
- A faire intervenir des personnes compétentes pour la réalisation du service commandé.
- A souscrire et maintenir en vigueur pendant toute la durée des présentes Conditions Générales de Prestations de Services, auprès de compagnies d'assurances notoirement solvables, toutes conventions d'assurance nécessaires, dont notamment une assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle.

Le Prestataire est seul responsable à l'égard du Client en raison de l'exécution des services commandés et plus généralement pour tout ce qui relève des présentes Conditions Générales de Prestations de Services.

### 9.3. Obligation de la Société

Dans le cadre des présentes Conditions Générales de Prestations de Services, la Société s'engage :

- A mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'effet de trouver le Prestataire référencé disposant des compétences nécessaires à la réalisation du service commandé par le Client.

En sa qualité d'intermédiaire, la responsabilité de la Société ne pourra jamais être engagée pour quelque cause que ce soit s'agissant de l'exécution des prestations de services par le Prestataire alors même que des réclamations lui seraient adressées par le Client.

## ARTICLE 10 - DROIT DE RETRACTATION

### 10.1. Exercice du droit de rétractation

Conformément à la réglementation en vigueur, le Prestataire rappelle au Client que lorsqu'il a la qualité de consommateur au sens de la réglementation applicable, il a la possibilité de se rétracter sans motif dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de service.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier au Prestataire sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique).

Le Client peut également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation (rajouter lien vers bordereau) ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur le Site et/ou Application [www.jmeménage.fr](http://www.jmeménage.fr) / J'ME MÉNAGE. Si le Client utilise cette option, le Prestataire lui enverra, via le Site et/ou Application, sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation. Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalité.

### 10.2. Continuité de services

J'ME MÉNAGE s'engage à assurer la continuité du service auprès du bénéficiaire en proposant, dans les meilleurs délais, un intervenant de remplacement dès lors que le salarié habituel serait absent. Le bénéficiaire pourra toutefois refuser le remplacement qui lui sera proposé.

### 10.3. Délai de remboursement

En cas de rétractation de la part du Client, le Prestataire rembourse tous les paiements reçus du Client, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où le Prestataire est informé de la décision de rétractation du Client. Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf s'il convient expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

### 10.4. Renonciation au droit de rétractation

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation, le Prestataire recueille sa demande expresse sur support durable.

Conformément à l'article L 121-21-5 du code de consommation, si le Client demande que la prestation de services commence pendant le délai de rétractation, il devra s'acquitter d'une somme d'un montant proportionnel au service qui lui a été fourni jusqu'au moment où le Client informe le Prestataire de sa rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

### 10.5. Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L 121-21-8 alinéa 1 du code de consommation, le Client ne peut exercer son droit de rétractation si les Services commandés ont été pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, et si leur exécution a commencé après accord préalable et exprès du Client de renoncer expressément à son droit de rétractation.

## ARTICLE 11 - INFORMATIQUES ET LIBERTES

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de la Société et du Prestataire chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du Site et/ou Application a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant.

Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies au sein des Conditions Générales d'Utilisation.

## ARTICLE 12 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le contenu du Site et/ou Application est la propriété de la Société est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer notamment un délit de contrefaçon.

En outre, la Société reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, études, dessins, modèles, prototypes, etc, réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des Services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

## ARTICLE 13 - FORCE MAJEURE

La responsabilité de l'une ou l'autre des parties ne pourra être recherchée si l'exécution du contrat est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, du fait de l'autre partie ou d'un tiers ou de causes extérieures telles que les conflits sociaux, intervention des autorités civiles ou militaires, catastrophes naturelles, incendies, dégâts des eaux, interruption du réseau de télécommunications ou du réseau électrique, pannes, accidents, embouteillages.

## ARTICLE 14 - INTEGRALITE DU CONTRAT

Les parties reconnaissent que le présent contrat constitue l'intégralité de l'accord conclu entre elles et se substitue à toute offre, disposition ou accord antérieurs, écrits ou verbaux.

## ARTICLE 15 - NULLITE

Si l'une quelconque des stipulations du présent contrat s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors

réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du contrat ni altérer la validité de ses autres dispositions.

## ARTICLE 16 - RENONCIATION

Le fait que l'une ou l'autre des parties ne revendique pas l'application d'une clause quelconque du contrat ou acquiesce à son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne pourra être interprété comme une renonciation par cette partie aux droits qui découlent pour elle de ladite clause.

## ARTICLE 17 - DROIT APPLICABLE ET DIFFERENDS DE CONVENTION EXPRESSE ENTRE LES PARTIES.

LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES SONT SOUMISES AU DROIT FRANÇAIS. ELLES SONT REDIGEES EN LANGUE FRANÇAISE. DANS LE CAS OU ELLES SERAIENT TRADUITES EN UNE OU PLUSIEURS LANGUES, SEUL LE TEXTE FRANÇAIS FERAIT FOI EN CAS DE LITIGE.

EN CAS DE LITIGE, TOUTE RECLAMATION DOIT ETRE ADRESSEE AU PRESTATAIRE PAR COURRIER OU PAR COURRIEL AUX ADRESSES MENTIONNEES AUX PRESENTES.

EN CAS D'ECHEC DE LA RECLAMATION DANS UN DELAI DE 30 JOURS, LE CLIENT EST INFORME QU'IL PEUT RECOURIR A UNE MEDIATION CONVENTIONNELLE\* OU A TOUT MODE ALTERNATIF DE REGLEMENT DES DIFFERENDS (CONCILIATION, PAR EXEMPLE) EN CAS DE CONTESTATION.

A DEFAUT DE RESOLUTION AMIABLE TOUS LES LITIGES AUXQUELS LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES POURRAIENT DONNER LIEU, CONCERNANT TANT LEUR VALIDITE, LEUR INTERPRETATION, LEUR EXECUTION, LEUR RESILIATION, LEURS CONSEQUENCES ET LEURS SUITES SERONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX FRANÇAIS COMPETENTS.

\*Le litige ne peut notamment pas être examiné par le médiateur si :

- Le Client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du Prestataire par une réclamation écrite,
- la demande est manifestement infondée ou abusive,
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- le Client a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à



compter de sa réclamation écrite auprès du Prestataire,

- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

La médiation est gratuite pour le consommateur (sauf si celui-ci a volontairement recours à un avocat, un tiers de son choix ou un expert). Le médiateur ne pourra recevoir aucune instruction des parties ni être rémunéré en fonction du résultat.

La médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité.

L'utilisateur ou son représentant légal peuvent saisir le médiateur à la consommation, dans le but de résoudre gratuitement à l'amiable tout litige avec J'ME MÉNAGE, par internet ou par

courrier postal en complétant un formulaire mis à sa disposition sur le site et ce, accompagné des documents étayant sa demande.

Les coordonnées du médiateur à la consommation sont :

L'Association des médiateurs européens (l'AME), AME CONSO,

Angela ALBERT - Présidente

11 Place dauphine,

75053 PARIS CEDEX 01

Téléphone : 09 53 01 02 69

Site Internet : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)