

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Conditions générales régissant les rapports entre Service At Home SA (exploitant le site internet serviceathome.com et l'application mobile atHome) et tous les

Utilisateurs du site internet et de l'application mobile

Cette version prend effet à compter du 28 Novembre, 2013

1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales d'utilisation de Service At Home SA (serviceathome.com et application mobile at Home) s'appliquent à tous les Utilisateurs (et toute personne représentée) – soit tant les Utilisateurs naviguant sur le site internet serviceathome.com et/ou l'application atHome (**ci-après aussi : « les plateformes »**), que les Utilisateurs ayant créé un compte afin de publier des annonces (**ci-après aussi : le Prestataire de service**) et/ou réserver des prestations de service (**ci-après aussi : le Demandeur de service**) (**pris ensemble, ci-après aussi : l'Utilisateur ou les Utilisateurs**) – dans le cadre de leur utilisation des plateformes, de leurs contenus, des informations et des services fournis au travers de ces plateformes.

Les conditions générales d'utilisation régissent notamment les conditions de publication des annonces par les Prestataire de service sur les Plateformes ainsi que la réservation et de paiement des prestations de service. Elles déchargent également de toute responsabilité ou limite la responsabilité de Service At Home SA (serviceathome.com).

En utilisant le site internet (ou l'application mobile), en acceptant expressément les conditions générales d'utilisation lors de la création d'un compte et/ou en réservant (et en acceptant) une prestation de service, l'Utilisateur déclare avoir pris connaissance des présentes conditions d'utilisation dans leur intégralité et ainsi avoir accepté lesdites conditions d'utilisation.

A chaque utilisation du site internet (ou application mobile) en particulier lors de chaque utilisation du compte, et lors de chaque réservation d'une prestation de service et acceptation d'une réservation, les conditions générales d'utilisation sont applicables, telles qu'alors rédigées.

L'Utilisateur est ainsi tenu de vérifier la date d'entrée en force des conditions générales d'utilisation et d'examiner tous changements apportés.

La **Charte de Confidentialité** fait partie intégrante des présentes conditions générales d'utilisation.

Les présentes conditions générales d'utilisation annulent et remplacent tous les accords, arrangements, offres, engagements et déclarations antérieurs entre les Utilisateurs et Service At Home SA (serviceathome.com).

2. PLATEFORME SERVICE AT HOME

Service At Home SA a élaboré une plateforme internet serviceathome.com (ainsi qu'une application mobile atHome).

Les plateformes permettent la création de comptes/profils, puis la publication d'annonces de prestations de service, la consultation de ces annonces et la réservation des prestations de service.

Les annonces sur les plateformes sont destinées à la consultation par un public cible en Suisse.

3. UTILISATEURS

La création d'un compte/profil par un Utilisateur, la publication d'annonces sur les plateformes et la réservation de prestations de service sont réservés aux Utilisateurs ayant :

- atteint l'âge légal minimum afin de conclure un contrat valable sur la base du droit suisse et ;
- obtenu toutes les autorisations légales (et parentales en cas de minorité) nécessaires en Suisse afin de conclure un contrat valable.

Service At Home SA (serviceathome.com) ne peut s'engager à exercer un contrôle à cet égard de manière systématique. En cas de soupçon de violation du présent article, elle se réserve en tout état, à sa discrétion et sans avertissement, de refuser la création d'un compte/profil ou de procéder à son annulation et/ou de refuser la publication d'une annonces sur sa plateforme ou de procéder à son annulation.

4. COMPTES UTILISATEURS

La création de comptes permet aux Utilisateurs de créer et modifier leurs profils ainsi que leurs annonces et de transmettre une « demande de réservation ».

Les titulaires des comptes déterminent eux-mêmes le contenu de leurs profils. Ils sont donc à tous égards **seuls responsables de la légalité, licéité, de l'exactitude et du caractère complet des contenus mis à disposition ou transmis par le biais des plateformes.**

Les Utilisateurs doivent protéger et assurer la confidentialité de leurs identifiants ainsi que leurs mots de passe. Ils ne doivent en aucun cas communiquer ces informations à des tiers. En cas d'utilisation frauduleuse ou de mauvaise utilisation, les Utilisateurs informeront immédiatement Service At Home SA (serviceathome.com) par l'envoi d'un courriel à support@serviceathome.com.

5. CONSENTEMENT À LA PUBLICATION

Par la création d'un compte et la saisie d'une annonce de service, l'Utilisateur consent à la publication de son profil et de son annonce de service sur les plateformes ainsi que par le biais de tous autres canaux de publication y compris publicitaires par Service At Home SA.

Le Prestataire de service a connaissance du fait que son annonce peut être transmise à des tiers afin d'élargir le cercle des Demandeurs de service potentiels.

Service At Home SA (serviceathome.com) **est en particulier autorisée à promouvoir l'annonce du Prestataire de service en employant son profil ainsi que le contenu de l'annonce du Prestataire de service dans le cadre de campagnes de marketing en ligne, y compris lors de campagnes par courrier, email, distribution de flyer ou par le biais de réseaux sociaux.** Service At Home SA (serviceathome.com) lance des campagnes de marketing à ses propres frais et à sa seule discrétion

6. PUBLICATION DES PROFILS ET DES ANNONCES DES UTILISATEURS

En général

La publication des annonces et des profils disponibles sur les plateformes est faite de manière automatisée sur la base des informations transmises par les Utilisateurs depuis leurs comptes.

Les Utilisateurs déterminent eux-mêmes le contenu de leurs profils et de leurs annonces et sont donc à tous égards seuls responsables de leurs contenus.

Publication d'une annonce

Les informations fournies par le Prestataire de service pour la publication d'une annonce sur les plateforme doivent notamment comprendre les **compétences** et **qualifications** du Prestataire de service, une **description du service proposé** (ainsi que tous éventuels risques particuliers y afférents), , les éventuels **produits/équipements** utilisés ou fournis (ainsi que tous éventuels risques particuliers y afférents), le **prix** du service (y.c TVA et toutes autres taxes et/ou prélèvements), les **disponibilités** du Prestataire de service, les **conditions d'annulation** (délai d'annulation gratuite, conditions tarifaires en cas d'annulation passé ce délai) et tout autre élément utile au client.

Les informations du Prestataire de service destinées à la publication de l'annonce **ne doivent pas contenir de contacts** (notamment numéro de téléphone, numéro de télécopie, adresses email ou url (y compris des adresses Skype), réseaux sociaux).

Rubriques des annonces

Le Prestataire de service doit créer **une annonce par service proposé** afin de faciliter la recherche par l'Utilisateur sur la plateforme.

Si une annonce n'est pas insérée dans la bonne rubrique, Service At Home SA (serviceathome.com) se réserve le droit de déplacer l'annonce dans une autre rubrique sans contacter au préalable le Prestataire de service.

Annonces/Services/Contenus non autorisés

Seules peuvent être publiées les annonces (ou profils) qui respectent toutes les exigences légales (voir notamment chiffre 3). Ainsi, les Utilisateurs s'engagent à ne publier aucun contenu contraire au droit, notamment aucun contenu à caractère raciste, pornographique ou portant atteinte à la

personnalité.

Les annonces et contenus suivants sont notamment prohibés :

- annonces contraires aux bonnes mœurs ou choquantes ;
- annonces proposant une prestation de travail ;
- annonces proposant une offre d'emploi (notamment par un employeur ou une agence de recrutement);
- annonces proposant des rencontres et recherche de partenaires ;
- annonces dont l'intitulé ou le contenu est incorrect ou fait défaut ;
- annonces proposant des services d'escorte.

Service At Home SA (serviceathome.com) se réserve le droit de contrôler l'admissibilité des annonces à sa seule discrétion ainsi que de refuser et effacer toute annonce qu'elle estimerait néfaste pour serviceathome.com. Elle ne peut néanmoins s'engager à exercer ce contrôle de manière systématique.

Véracité, légalité du contenu des profils et des annonces - Responsabilité

Les Utilisateurs **sont responsables du contenu de leurs profils et leurs annonces.**

Les informations publiées doivent être véridiques, précises et ne pas prêter à confusion. L'Utilisateur s'engage aussi à ce qu'elles le demeurent à tout moment. L'Utilisateur doit effectuer la mise à jour des informations figurant sur son profil et/ou son annonce disponibles sur les plateformes. Pour ce faire, l'Utilisateur peut, à tout moment, modifier l'annonce par le biais de son compte.

L'Utilisateur garantit en outre qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires s'il y a lieu et qu'il ne viole en aucun cas des dispositions légales par la publication de son profil, de son annonce et par la conclusion subséquent d'un contrat.

Les Utilisateurs peuvent signaler les abus à Service At Home SA (serviceathome.com) par l'envoi d'un courriel à support@serviceathome.com.

Modification/suppression d'une annonce par Service At Home SA

Service At Home SA (serviceathome.com) se réserve le droit de modifier ou de supprimer tout profil/annonce ne répondant pas aux exigences des présentes conditions générales, sans avertissement ni indication de motifs.

Service At Home SA (serviceathome.com) se réserve en outre le droit de bloquer l'accès à sa plateforme d'un Utilisateur ayant publié un tel profil ou une telle annonce.

Dégagement lié à la publication des annonces

Service At Home SA (serviceathome.com) **n'est pas responsable du contenu des profils ou annonces ni des services proposés par le biais de ses plateformes.**

Les Utilisateurs libèrent et dédommagent entièrement Service At Home SA (serviceathome.com) de toutes éventuelles prétentions d'Utilisateurs ou de tiers à l'encontre de Service At Home SA en lien avec la publication de leurs profils ou annonces. Le dommage à réparer inclut aussi les frais judiciaires et tous traitements extrajudiciaires de Service At Home SA (serviceathome.com) (y.c. frais d'avocat).

Les Utilisateurs dégagent également Service At Home SA du paiement de tous frais et amendes liés aux éventuelles procédures administratives, qu'elles impliquent ou non des tiers, dans la mesure où ces procédures sont introduites à la suite de la publication d'un profil ou d'une annonce de service sur la plateforme serviceathome.com (et l'application mobile atHome).

7. CLASSEMENT DES ANNONCES

L'ordre dans lequel les annonces des Prestataires de service sont classées sur les plateformes est déterminé de façon unilatérale et automatique par Service At Home SA (serviceathome.com) qui peut se baser sur divers facteurs tels que la recherche Utilisateur, le prix de la prestation, les disponibilités du Prestataire de service, les notes et commentaires des clients etc.

8. RÉSERVATION D'UNE PRESTATION DE SERVICE PAR LE DEMANDEUR DE SERVICE

Les prix affichés dans les annonces ne comprennent pas la commission de Service At Home SA (serviceathome.com) facturée en sus au Demandeur de service.

La commission relative à chaque réservation est calculée sur la base du montant mentionné dans l'annonce publiée par le Prestataire de service multiplié par le nombre d'unité réservé par le Demandeur de service.

Le montant de la commission de Service At Home SA (serviceathome.com) est indiqué avant validation de la « demande de réservation ».

Par l'envoi de la demande de réservation, le Demandeur de service accepte le paiement de la commission de Service At Home SA.

Lors de la réservation de la prestation, le demandeur de service garantit à Service At Home SA (serviceathome.com) qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi.

Le Demandeur de service autorise le prélèvement afin que Service At Home SA (serviceathome.com) puisse collecter la somme totale de la transaction.

Service At Home se réserve le droit de suspendre toute réservation en cas de refus d'autorisation de paiement par les établissements officiellement accrédités.

Afin de protéger et de crypter les données des cartes bancaires lorsqu'elles transitent par les plateformes la technologie standard de sécurité SSL (« Secure Socket Layer ») ou (« PCI-DSS », ou Payment Card Industry Data Security Standard est employée lors de la réservation.

Service At Home, ne peut en tout état être tenue pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse des données transmises par le Demandeur de service pour le paiement de la prestation de service

La somme n'est débitée qu'une fois la demande de réservation acceptée par le Prestataire de service, les informations vérifiées et l'autorisation de retrait transmise par l'établissement compétent.

Finalement, avant envoi de la « demande de réservation » le Demandeur de service reconnaît avoir lu et accepté les conditions d'annulation du Prestataire de service (ainsi que toutes les conditions supplémentaires dudit Prestataire figurant sur l'annonce publiée pouvant s'appliquer à sa réservation) et les conditions générales d'utilisation en vigueur du site internet serviceathome.com lors de la demande de réservation

9. AUTORISATIONS DU DEMANDEUR DE SERVICE

En transmettant une demande de réservation, le Demandeur de service accepte :

- (i) un prélèvement du montant de la prestation de service et de la commission de Service At Home SA en cas d'acceptation de la réservation par le Prestataire de service ;
- (ii) la transmission de ses coordonnées au Prestataire de service en cas d'acceptation de la réservation par ce dernier.
- (iii) d'être contacté par le Prestataire de service afin de convenir des détails de la Prestation de service.
- (iv) le transfert de la somme débitée au bénéfice du Prestataire de Service par Service At Home SA suite à l'exécution par le Prestataire de service (ou l'annulation payante de la prestation de service)
- (v) de remplir un questionnaire de satisfaction après l'exécution de la prestation de service.

10. CONFIRMATION/REFUS DE LA DEMANDE DE RESERVATION PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICE

Lorsqu'une demande de réservation est effectuée, le Prestataire de service s'engage à confirmer (ou à refuser) la réservation à sa plus proche convenance mais au maximum dans un délai de 24 heures suivant la réception de la « demande de réservation ».

A défaut, la demande de réservation sera automatiquement annulée.

Si le Prestataire de service confirme la réservation du client, une « confirmation de réservation » lui sera envoyée dans laquelle figureront notamment les coordonnées du Demandeur de service ainsi que toutes autres informations utiles.

11. EXECUTION DE LA PRESTATION

Le Prestataire de service s'engage à fournir le service dont il a confirmé la réservation.

Le Prestataire de service s'engage à traiter la réservation de façon diligente et conformément aux informations publiées dans l'annonce disponible sur les plateformes au moment de la réservation.

Le Prestataire de service n'est pas autorisé à facturer au client des frais supplémentaires et hors des plateformes.

Si un Prestataire de service se trouve dans l'incapacité de remplir ses obligations, quelle qu'en soit la raison, il s'engage à prévenir le Demandeur de service dans les meilleurs délais et proposer une solution de remplacement.

A défaut de solution, le Prestataire de service s'engage à informer Service At Home SA (support@serviceathome.com) afin qu'elle puisse tenter de trouver une solution.

Si l'exécution de la prestation de service ne devait pas être effectuée par le Prestataire de service, sans que ce dernier ait prévenu le Demandeur de service au préalable (ou trouvé une solution de remplacement), **le Demandeur de service doit prévenir Service At Home SA (support@serviceathome.com) dans les meilleurs délais mais au plus tard 24 heures suivant l'exécution prévue de la Prestation** afin que qu'elle puisse retenir le versement de la somme prélevée au Prestataire de service.

Il sera alors possible pour Service At Home SA de restituer au Demandeur de service la somme débitée sous déduction de la commission de Service At Home SA.

Service At Home SA (serviceathome.com) **ne peut être tenue pour responsable en cas d'annulation (ou report) de la prestation de service par le Prestataire de service.**

12. CONTRAT ENTRE LE PRESTATAIRE DE SERVICE ET LE CLIENT

En acceptant une réservation faite par l'intermédiaire de la plateforme serviceathome.com (ou

l'application atHome), une relation contractuelle est établie directement entre le Prestataire de service et son client (le Demandeur de service). Service At Home SA (serviceathome.com), n'est en aucun cas partie au contrat de service liant le Prestataire de service à son client.

Service At Home SA est **déchargée de toute responsabilité quant au choix du Prestataire de service par le Demandeur de service.**

Service At Home SA (serviceathome.com) n'est en outre pas responsable de la bonne exécution par le Prestataire de service de la prestation de service (qualité du service, résultat du service, matériel/produits utilisés, durée du service, etc.) réservée par le biais des plateformes.

Service At Home SA (serviceathome.com) n'est pas responsable des actes du Prestataire de service ou du Demandeur de service. Ainsi, Service At Home SA (serviceathome.com) n'assumera aucune responsabilité (notamment éventuel dommage) contractuelle ou délictuelle à cet égard.

Partant, toutes demandes, plaintes et réclamations devront être adressées directement au Prestataire de service, Demandeur de service ou tiers concerné, sans intervention de Service At Home SA (serviceathome.com).

A cet égard, le Demandeur de service et le Prestataire de service libèrent et dédommagent entièrement Service At Home SA (serviceathome.com) de toutes éventuelles prétentions à l'encontre de Service At Home SA (serviceathome.com). Le dommage à réparer inclut aussi les frais judiciaires et tous traitements extrajudiciaires de Service At Home SA (serviceathome.com) (y.c frais d'avocat).

Le Prestataire de service dégage également Service At Home SA du paiement de tous frais et amendes liés aux éventuelles procédures administratives, qu'elles impliquent ou non des tiers, dans la mesure où ces procédures sont introduites à la suite de l'exécution d'une prestation de service.

Service At Home SA (serviceathome.com) se réserve néanmoins le droit, à tout moment et à sa seule discrétion, d'agir en tant qu'intermédiaire (conciliateur) entre le Prestataire de service et le Demandeur de service afin de trouver une solution acceptable à tout conflit qui pourrait survenir. Cette tentative de conciliation ne peut en aucun cas être considérée comme établissant une relation juridique entre Service At Home SA et les deux parties ayant conclues un contrat de

service entre elles.

13. COMMISSION VERSEE PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICE

Le Prestataire de service accepte de verser à Service At Home SA une commission pour chaque réservation de service effectuée par le biais de serviceathome.com (ou application mobile atHome).

La commission relative à chaque réservation est calculée sur la base du montant facturé au client. Il correspond en général au montant mentionné dans l'annonce publiée par le Prestataire de service multiplié par le nombre d'unité réservé par le client.

Le montant de la commission de Service At Home SA (serviceathome.com) est indiqué dans la « demande de réservation » qui est soumise au Prestataire de service.

Par l'acceptation de la demande de réservation, le Prestataire de service accepte le prélèvement de la commission par Service At Home SA sur la somme devant lui être reversée au terme de l'exécution de sa prestation.

Afin d'éviter tout litige, la commission est également déduite dans le cas d'une annulation payante (ne respectant pas les conditions d'annulation gratuite du Prestataire de service mentionnées dans son annonce).

La commission sera également déduite en cas d'annulation du compte du Prestataire de service ou en cas de retrait de l'annonce, pour toutes les réservations confirmées préalablement (aux dites annulations ou retraits) par le Prestataire de service.

14. PAIEMENT DE LA PRESTATION PAR SERVICE AT HOME SA

7 jours ouvrés suivant l'exécution de la prestation de service (ou de son annulation payante), le prix de ladite prestation sera reversée (sous déduction automatique de la commission convenue) au Prestataire de service.

La somme sera transmise par Service at Home SA par voie de paiement sécurisé, notamment

PayPal ou tout autre moyen proposé.

Service At Home, ne peut en tout état être tenue pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse des données transmises par le Prestataire de service pour le paiement de sa prestation.

Si l'exécution de la prestation de service ne devait pas être effectuée par le Prestataire de service, sans que ce dernier ait prévenu le Demandeur de service au préalable et trouvé une solution de remplacement, le Prestataire de service ne pourra alors réclamer le paiement de cette prestation.

15. MARKETING DIRECT AUPRÈS DES CLIENTS

Le Prestataire de service s'engage à ne pas s'adresser directement aux clients obtenus par l'intermédiaire de Service At Home SA (serviceathome.com) et ainsi à toujours passer par les plateformes pour les réservations subséquentes de clients.

De son côté, le Demandeur de service s'engage également à ne pas s'adresser directement aux Prestataires de service rencontrés par l'intermédiaire de Service At Home SA (serviceathome.com) et ainsi à toujours passer par les plateformes pour les réservations subséquentes.

Les Prestataire de service et Demandeurs de service s'engagent à ne communiquer que par le biais des plateformes Service At Home SA.

16. COMMENTAIRES DES CLIENTS

Les Demandeurs de service ayant bénéficié du service d'un Prestataire de service se verront demander par Service At Home SA de commenter ledit service et d'attribuer des notes à certains aspects du service reçu.

Si le Demandeur de service répond à cette invitation, il consent à ce que ces éléments soient publiés par Service At Home SA sur les plateformes (serviceathome.com et application mobile atHome).

Le Prestataire de service consent à ce que ces éléments soient publiés par Service At Home SA sur

les plateformes dans un onglet lié à son annonce.

Service At Home SA (serviceathome.com) fait tout son possible pour contrôler le contenu desdits commentaires et vérifier qu'ils ne contiennent pas d'obscénités. Service At Home SA (serviceathome.com) se réserve d'ailleurs le droit de refuser, ajuster ou supprimer tout commentaire notamment si ledit commentaire comprend des obscénités.

Service At Home SA (serviceathome.com) **ne peut être tenue pour responsable et nie toute responsabilité au regard du contenu et des conséquences des commentaires et/ou notes attribuées.**

17. ANNULATION DU COMPTE OU RETRAIT D'UNE ANNONCE

Les Utilisateurs peuvent à tout moment annuler leurs comptes en envoyant un email à support@serviceathome.com.

Le Prestataire de service peut en outre à tout moment retirer une annonce par le biais de son compte.

Le Prestataire de service s'engage néanmoins à honorer toutes les réservations confirmées (préalablement à l'annulation de son compte ou au retrait de son annonce) et ce aux conditions prévues dans l'annonce.

18. PROTECTION DES DONNEES

Service At Home SA (serviceathome.com) obtient, utilise et relève les données personnelles transmises par les Utilisateurs en accord avec la **Charte de Confidentialité**, qui est disponible au-dessous.

Service At Home SA (serviceathome.com) traite les données avec soin.

Service At Home SA (serviceathome.com) ne peut néanmoins garantir aux Utilisateurs de manière absolue la confidentialité de ses données personnelles.

En acceptant les présentes conditions générales d'utilisation et à chaque utilisation de leurs comptes, les Utilisateurs consentent à l'obtention, l'utilisation, la révélation et la conservation par Service At Home SA (serviceathome.com) de leurs données personnelles selon la **Charte de Confidentialité**, telle qu'alors rédigée.

Service At Home SA (serviceathome.com) pourra modifier la Charte de Confidentialité à tout moment à sa discrétion, sans avis préalable ou sans obligation vis-à-vis des Utilisateurs ou toute autre personne.

19. RESPONSABILITÉ

Sans préjudice de toute limitation ou exclusion de responsabilité mentionnées ci-dessus, **Service At Home SA (serviceathome.com) ne peut être tenue pour responsable (sauf faute grave), quel que soit le fondement juridique (notamment contractuel ou délictuel), en particulier en cas de dommage direct et/ou indirect subi par les Utilisateurs de serviceathome.com (et l'application atHome) ou des tiers.**

En tout état, la responsabilité de Service At Home SA (serviceathome.com) **sera limitée au montant de la commission perçue par cette dernière.**

Service At Home SA (serviceathome.com) **ne peut pas être tenue pour responsable en cas de dommage (notamment contractuel ou délictuel) causé par un Utilisateur** (Prestataire de service, Demandeur de service, Utilisateur de la plateforme ou tiers) **à un autre Utilisateur** (Prestataire de service, Demandeur de service, Utilisateur de la plateforme ou tiers).

Service At Home SA (serviceathome.com) ne garantit aucunement l'utilisation de sa plateforme et de son application atHome.

Les Utilisateurs sont en particulier seuls responsables de l'obtention, de la configuration et de la maintenance de tout équipement informatique, logiciels nécessaires à l'utilisation du site internet serviceathome.com et de l'application atHome.

Internet n'est pas un moyen sécurisé. Le site internet serviceathome.com (ainsi que l'application

atHome) peut ainsi faire l'objet d'interruptions, perturbations, infractions dans la sécurité et la confidentialité.

Service At Home SA ne garantit aucunement l'utilisation de ses plateformes.

Service At Home SA décline et exclut toute responsabilité envers les Utilisateurs en lien avec un disfonctionnement, une panne, une inactivité, une interruption, une indisponibilité (temporaire et/ou partiel) de son site serviceathome.com (ou application atHome).

Service At Home ne peut en outre garantir que l'utilisation de son site internet (ou application atHome) sera libre de tous virus, troyens, vers ou autres composants destructeurs ou perturbateurs.

Service At Home SA (serviceathome.com) ne pourra en particulier être tenue responsable envers les Utilisateurs de telles défaillances ou infractions de tiers.

20. DEGAGEMENT

Sans préjudice de tous les dégagements mentionnés plus haut, **les Utilisateurs répondent envers Service At Home SA (serviceathome.com) indépendamment de toute faute, de tous les dommages et frais générés par la violation des conditions générales d'utilisation (et parties intégrantes aux présentes).**

En particulier, les Utilisateurs s'engagent et libèrent entièrement Service At Home SA (serviceathome.com) de toutes les prétentions (contractuelles ou délictuelles) à l'encontre de Service At Home SA en lien avec leur utilisation, leurs annonces, leurs prestations de service réservées par le biais des plateformes, y compris le dommage subi par des tiers. Le dommage à réparer inclut les frais judiciaires et tous traitements extrajudiciaires de Service At Home SA (serviceathome.com) (y.c frais d'avocat).

21. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le droits de propriété intellectuelle désigne tous les brevets, marques, droits d'auteurs, droits de

bases de données, design, noms de domaine (sous toute extension telle que .ch, .eu etc.) ou tout autre droit ou obligation similaire, déposés ou non déposés, existant dans tout territoire ou toute juridiction du monde entier.

Le nom de domaine serviceathome.com, le logo Service At Home SA et application atHome et tous autres signes et logos apparaissant sur le site serviceathome.com ou l'application atHome sont des marques, déposées ou non, qui appartiennent à Service At Home SA.

Le logiciel nécessaire pour les services de Service At Home SA (serviceathome.com) ou mis à disposition sur le site internet serviceathome.com (et l'application atHome) et utilisé par ce dernier, ainsi que les droits de propriété intellectuelle (y compris les droits d'auteur) des contenus, informations et matériels du site internet serviceathome.com (et l'application atHome), sont la propriété exclusive de Service At Home SA de ses fournisseurs ou de ses prestataires.

Service At Home SA demeure l'unique propriétaire de tous les droits du site Internet et de l'application atHome (sa présentation et son infrastructure y compris) sur lequel le service est disponible (commentaires des clients et traductions y compris).

Toute éventuelle utilisation d'une information contenue sur le site internet serviceathome.com (ou l'application atHome) devra nécessairement faire référence au site internet serviceathome.com (ou à l'application atHome).

Toute utilisation illégale constituera une violation des droits de propriété intellectuelle de Service At Home SA (serviceathome.com).

En tant que de besoin, les Utilisateurs concèdent une licence d'utilisation des droits de propriété intellectuelle liés aux contenus qu'ils pourraient le cas échéant insérer sur les plateformes.

22. MODIFICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Service At Home SA (serviceathome.com) peut à sa discrétion, à tout moment et sans avis préalable, modifier ou compléter les présentes conditions générales d'utilisation.

Les Utilisateurs sont en particulier tenu de vérifier la date d'entrée en force des conditions générales d'utilisation et d'examiner tous changements apportés, lors de la consultation du site internet (et l'application de atHome) ainsi que lors de la création/modification de leurs comptes et de leurs annonces et lors de l'envoi d'une demande de réservation ou d'une acceptation de la réservation par le Prestataire de service.

23. INVALIDATION

Si l'une des dispositions des présentes conditions générales d'utilisation est ou devient invalide, les Utilisateurs demeurent liés par toutes les autres dispositions établies dans les présentes conditions générales d'utilisation.

Si tel est le cas, les dispositions invalides devront être appliquées dans les limites possibles de la loi et les Utilisateurs acceptent de se conformer à des dispositions qui auraient les mêmes effets que les termes invalides de ces conditions générales.

24. LANGUE

La version originale de ces conditions générales d'utilisation a été rédigée en français avant d'être traduites dans d'autres langues.

Ces traductions effectuées par Service At Home SA sont fournies à bien plaisir et ne font pas foi. En cas de litige sur le contenu ou l'interprétation des conditions générales d'utilisation, ou en cas de différences entre la version française et une version traduite, la version française prévaut et fait foi.

25. LIEU D'EXÉCUTION, DROIT APPLICABLE ET FOR JURIDIQUE

Le lieu d'exécution pour toutes les prestations fournies par Service At Home SA est le lieu du siège de cette dernière.

Les présentes conditions générales, ainsi que les éventuels différends issus de la relation entre

Service At Home SA (serviceathome.com) et les Utilisateurs sont exclusivement soumis au droit suisse, à l'exclusion de toutes règles de droit international privé ou de conflit de lois qui pourraient amener à l'application de toutes autres lois.

Tout litige relève de la compétence exclusive des tribunaux ordinaires du siège de Service At Home SA. Services At Home SA se réserve néanmoins d'agir au domicile ou au siège des Utilisateurs.

CHARTE DE CONFIDENTIALITE

entre Service At Home SA (exploitant le site internet serviceathome.com et l'application mobile atHome) et tous les Utilisateurs du site internet et de l'application mobile

Cette version prend effet à compter du 28.11.2013

La présente Charte de confidentialité s'applique à tous les Utilisateurs de serviceathome.com et/ou de l'application atHome **(ci-après aussi : « les plateformes »)**.

En utilisant le site internet serviceathome.com (ou l'application atHome), en acceptant expressément les conditions générales d'utilisation (intégrant la présente charte de confidentialité), lors de la création d'un compte et/ou en réservant (et en acceptant) une prestation de service, l'Utilisateur déclare avoir pris connaissance de la présente Charte de confidentialité dans son intégralité et l'avoir acceptée.

A chaque utilisation du site internet (ou de l'application mobile) ou par l'utilisation de son compte et lors de chaque réservation d'une prestation de service, la Charte de confidentialité sera applicable telle qu'alors rédigée.

L'Utilisateur est ainsi tenu de vérifier la date d'entrée en force de la Charte de confidentialité et d'examiner tous changements apportés.

EN GENERAL

Les Utilisateurs peuvent naviguer sur le site internet serviceathome.ch et l'application atHome sans avoir à transmettre des informations personnelles à leur sujet.

Les Utilisateurs seront amenés à transmettre des données personnelles qui pourront être traitées par Service At Home SA, notamment lors de la création d'un compte, la publication d'une annonce sur les plateformes, la réservation d'une prestation de service, l'envoi de messages ou encore la souscription à la newsletter.

COMMUNICATION DES DONNEES PAR LES UTILISATEURS

La collecte des informations personnelles des Utilisateurs afin d'avoir accès aux fonctionnalités des plateformes est obligatoire pour l'identification des Utilisateurs qui souhaitent la publication d'annonces sur les plateformes et pour l'identification et la gestion des réservations requises. Le défaut de transmission de certaines données peut faire échec à la création d'un compte et/ou la publication d'une annonce et/ou la réservation d'une prestation de service.

En cas de transmission volontaire d'informations personnelles, notamment lors de la création de comptes et la publication d'une annonce, l'Utilisateur permet le traitement de ses données, soit notamment la collecte et la communication de ses données personnelles, notamment par la publication des annonces sur les plateformes de Service At Home SA ou tout autres plateformes (telles que facebook, etc.) et la transmission des coordonnées lors de la réservation d'une prestation de service.

Service At Home SA recommande d'une manière générale à ses Utilisateurs de faire preuve de prudence lorsqu'ils publient des données personnelles sur internet (puisque même après avoir supprimé une annonce ou résilié un compte, certaines informations sont susceptibles de rester visibles sur Internet, en particulier si elles ont fait l'objet d'un partage, d'un archivage ou d'une copie sur un site tiers).

Les Utilisateurs peuvent en tout temps modifier, compléter ou effacer les données à caractère personnel les concernant, notamment si elles sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées.

L'Utilisateur prend acte que ses données personnelles sont consultables également dans des pays ignorant les dispositions sur la protection des données, telles qu'elles sont en vigueur en Suisse.

UTILISATION DES DONNEES

La transmission des données par les Utilisateurs pour procéder à leur inscription se fait par le biais d'un compte permettant à Service At Home SA (serviceathome.com) de prendre toute mesure utile pour l'hébergement, la publication et la gestion des annonces des Utilisateurs, la facturation des commissions, la réalisation d'études statistiques, les services de personnalisation de ses

interactions avec ses Utilisateurs et plus largement le fonctionnement des plateformes. Ces données seront intégrées dans une base de données accessible à Service At Home SA et le cas échéant, pour ce qui est des formalités de paiement aux partenaires (notamment bancaire) qui pourraient intervenir dans ce processus.

Les données transmises par les Utilisateurs pourront également être traitées par des tiers de confiance apportant leur aide à l'exploitation des plateformes de Service At Home SA et s'engageant à maintenir lesdites données confidentielles.

Sauf accord préalable contraire, Service At Home SA n'entend pas vendre les données identifiables transmises par les Utilisateurs.

Service At Home SA (serviceathome.com) se réserve le droit de divulguer les informations des Utilisateurs indispensables à la sauvegarde d'un intérêt public prépondérant, soit à la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice.

SECURITE

Service At Home SA (servieathome.com) fait en sorte de maintenir ses serveurs, applications et bases de données sécurisés et préservés d'un accès et d'une utilisation non autorisée ou d'une perte ou destruction par des mesures physiques, administratives et technologiques, selon l'état actuel de la technique, qui visent à protéger l'information.

Service At Home SA ne peut garantir une totale sécurité relative aux données transmises. En cas de doutes de l'Utilisateur, Service At Home SA conseille de ne pas transmettre ses informations personnelles sur Internet.

Les mesures mises en place sont continuellement améliorées afin de répondre à l'évolution technologique. **Service At Home SA (serviceathome.com) n'endosse toutefois aucune responsabilité pour la perte de données ou leur prise de connaissance et utilisation par des tiers non autorisés.**

Les données relatives aux coordonnées bancaires, sont transmises via Secure Socket Layer (SSL), puis cryptées afin de n'être accessibles que par des personnes autorisées étant tenues de garder

lesdites informations confidentielles.

Une fois la transaction passée, les informations relatives aux coordonnées bancaires sont conservées durant 60 jours avant destruction.

ARCHIVAGE DES DONNEES

Service At Home SA a pris des précautions pour archiver les données des Utilisateurs dans un environnement sécurisé. Cela étant, les Utilisateurs sont invités à informer sans délai Service At Home SA par le biais d'un courriel à support@serviceathome.com en cas de constat d'une éventuelle violation de la sécurité entraînant accidentellement ou de manière illicite la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé à des données les concernant.

DONNEES NON-IDENTIFIABLES RECOLTEES AUTOMATIQUEMENT

Service At Home SA (serviceathome.com), comme beaucoup d'autres plateformes, obtient automatiquement certaines données non-identifiables concernant ses Utilisateurs, comme l'adresse Protocole Internet (IP) de leur ordinateur, l'adresse IP de leur fournisseur de services Internet, la date et l'heure auxquelles ils ont accédé aux plateformes, l'adresse Internet du site web depuis lequel ils se sont reliés aux plateformes, le système d'exploitation utilisé, les zones des plateformes visitées, les pages sur lesquelles ils se rendent et les données consultées, ainsi que les informations postées ou téléchargées depuis les plateformes.

UTILISATION DES INFORMATIONS NON IDENTIFIABLES

Ces données non-identifiables sont utilisées pour l'administration du système, ainsi que pour l'amélioration des plateformes. Les données non-identifiables des Utilisateurs peuvent être révélées à des tiers et archivées de manière permanente pour un usage futur.

Service At Home SA (serviceathome.com) peut utiliser les données non-identifiables pour créer des rapports agrégés sur l'utilisation du site et la démographie des Utilisateurs du site et mettre

ces rapports à disposition de tierces personnes. Aucune de ces informations n'est liée à une identité ou à d'autres informations personnelles d'Utilisateurs individuels.

COOKIES

Service At Home.com utilise des « cookies », une technologie qui installe des données sur l'ordinateur d'un Utilisateur, ce qui permet d'identifier de futures visites effectuées par le même ordinateur. Les « cookies » améliorent l'utilisation des plateformes. Les données fournies au moyen de « cookies » sont utilisées notamment pour identifier un Utilisateur ayant déjà visité les plateformes, pour retracer son activité sur ces dernières dans le but de répondre à ses besoins, pour offrir un contenu et des données personnalisés, pour insérer en ligne ses données personnelles dans des formulaires afin de faciliter son utilisation, et faciliter d'une manière générale son usage des plateformes.

Service At Home SA (serviceathome.com) pourra conclure des contrats avec des fournisseurs de service tiers afin de lui permettre une meilleure analyse des comportements des Utilisateurs de ses plateformes. Ces fournisseurs de services ne seront pas autorisés à utiliser les renseignements recueillis par Service At Home SA (serviceathome.com), sauf pour aider à mener et à améliorer le service fourni par Service At Home SA (serviceathome.com).

En principe, les plateformes peuvent aussi être utilisées si l'Utilisateur n'accepte pas les cookies. Cette désactivation peut néanmoins restreindre l'utilisation de certaines fonctions proposées par les plateformes.

SUPPRESSION DES INFORMATIONS

Conformément à la Loi fédérale sur la protection des données du 19 juin 1992, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression à l'égard de toute information le concernant. Ce droit peut être exercé par email à l'adresse suivante : support@serviceathome.com

LIENS VERS D'AUTRES SITES WEB

Serviceathome.com peut contenir des liens vers d'autres sites internet ou des ressources internet. Si l'Utilisateur clique sur l'un de ces liens, il prend contact avec un autre site internet ou avec une ressource internet qui pourra obtenir ses données, volontairement ou à travers des « cookies » ou autres technologies. Service At Home SA (serviceathome.com) n'a aucun contrôle **et ne peut être tenue responsable des contacts avec d'autres sites web ou ressources internet**, ainsi que l'obtention, l'utilisation et la divulgation par eux de l'identité de l'utilisateur ayant pris contact. Service At Home SA recommande de consulter la politique de confidentialité de ces autres sites web et ressources Internet.

MODIFICATIONS DE LA CHARTE DE CONFIDENTIALITÉ

Service At Home SA (serviceathome.com) peut modifier la présente Charte de confidentialité en tout temps et pour n'importe quelle raison en ce qui concerne la future utilisation des plateformes.