

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SITE INTERNET ET DE L'APPLICATION MOBILE VIP CARE

Dernière mise à jour du **27 septembre 2019**

PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après dénommées les « CGU ») ont pour objet de définir les conditions d'utilisation du site Internet accessible à l'adresse url <https://www.vipcare.fr/> (ci-après dénommé le « Site »), et de l'application mobile VIP CARE téléchargeable sur l'Apple Store pour les systèmes IOS et Google Play Store pour les Systèmes Android (ci-après dénommée l'« Application ») et dont l'accès est libre et gratuit à tout utilisateur.

Les CGU sont mises à la disposition des utilisateurs, des clients (consommateurs et entreprises) et des prestataires sur le Site et/ou l'Application où elles sont directement consultables. Elles peuvent également être communiquées sur simple demande formulée par l'utilisateur, le client ou le prestataire par courrier électronique : info@vipcare.fr ou courrier postal : VIP CARE, 11 rue Tronchet – 75008 PARIS.

Le fait d'accéder et de naviguer sur le Site et/ou l'Application emporte application des droits et obligations définies aux présentes CGU, ainsi qu'acceptation sans restriction des présentes CGU par l'utilisateur, le client et le prestataire.

Les utilisateurs, clients et prestataires reconnaissent expressément en avoir pris connaissance et s'y référer lors de chaque accès, utilisation et connexion au Site et/ou à l'Application.

Il est précisé que tout utilisateur, client ou prestataire ne souhaitant pas adhérer aux présentes CGU dans leur intégralité renonce expressément à utiliser le Site et/ou l'Application.

Les CGU applicables aux utilisateurs, clients et aux prestataires sont celles de la version en vigueur lors de l'accès, de l'utilisation et de la connexion au Site et/ou l'Application par lesdits utilisateurs, clients et prestataires accessibles en ligne à l'adresse url : <https://www.vipcare.fr/>.

Les utilisateurs, les clients ou les prestataires sont informés du fait que l'Editeur, tel que ce terme est défini ci-après, se réserve la possibilité de faire évoluer et modifier, à tout moment, les présentes CGU, en raison notamment de l'évolution des dispositions légales et/ou réglementaires applicables, et/ou des moyens ou contraintes techniques.

1. DÉFINITIONS

Au sens des présentes CGU, les termes et/ou expressions mentionnés ci-dessous et utilisés avec une majuscule auront la signification qui suit, à savoir :

- « **Client** » : désigne le consommateur (personne physique) ou l'entreprise (personne morale), qui réserve une ou plusieurs Prestation(s) proposée(s) par le biais du Site et/ou l'Application,

et qui est mis en relation avec un ou plusieurs Prestataire(s), qui exécute(nt) la/(les)dite(s) Prestation(s) ;

- « **Compte Personnel** » : désigne le compte en ligne créé par un Client consommateur (personne physique) lui permettant via un profil de se connecter au Site et/ou à l'Application, d'accéder aux Services et de réserver une ou plusieurs Prestation(s) ;
- « **Compte Professionnel** » : désigne le compte en ligne créé par le Prestataire lui permettant de se connecter au Site et/ou à l'Application, d'accéder aux Services, de consulter les demandes de réservations d'un ou de plusieurs Client(s) et de renseigner son texte de présentation ;
- « **Editeur** » : désigne la société VIP CARE, Société par Actions Simplifiée au capital social de 10 000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro Paris B 851 078 626, ayant son siège social situé au 11 rue Tronchet, 75008, Paris, éditrice du Site ;
- « **Mot de passe** » : désigne tout code confidentiel ou mot de passe choisi par le Client consommateur ou le Prestataire et lui permettant de se connecter respectivement à son Compte Personnel s'agissant du Client consommateur ou son Compte Professionnel s'agissant du Prestataire afin d'accéder au Site et/ou l'Application et à ses Services ;
- « **Partie(s)** » : désigne(nt) collectivement l'Editeur et les Utilisateurs, les Clients ou les Prestataires ;
- « **Prestataire** » : désigne le professionnel tiers indépendant, spécialisé et compétent dans le secteur de la beauté et du bien-être qui est mis en relation avec un ou plusieurs Client(s) par le biais du Site et/ou de l'Application. Le Prestataire exécute la (les) Prestation(s) réservée(s) par un ou plusieurs Clients.
- « **Prestation(s)** » : désigne(nt) la/le(s) Prestation(s) proposée(s) par VIP CARE sur le Site et/ou l'Application réalisée(s) par le(s) Prestataire(s) auprès du/(des) Client(s) dans les catégories suivantes :
 - Coiffure,
 - Maquillage,
 - Forfait Mariage (coiffure, maquillage et manucure),
 - Massage,
 - Manucure – Pédicure,
 - Coaching sportif.
- « **Services** » : désignent d'une part, le service de mise en relation entre les Clients et les Prestataires, fourni par VIP CARE via le Site et/ou sur l'Application et d'autre part, les services spécifiques proposés aux Clients consommateurs via leurs Comptes Personnels et aux Prestataires via leurs Comptes Professionnels, à savoir : (i) service de demandes de réservations, (ii) service d'agenda en ligne et (iii) historique des factures.
- « **Utilisateur** » : désigne toute personne qui visite le Site et/ou l'Application.



Les termes définis au titre du présent article s'appliquent au singulier et au pluriel.

2. DESCRIPTION ET ACCES AU SITE ET/OU A L'APPLICATION

Le Site et l'Application sont des plateformes web éditées par VIP CARE afin de mettre en relation les Prestataires, professionnels indépendants du secteur de la beauté et du bien-être, avec les Clients consommateurs ou entreprises de VIP CARE.

L'accès au Site et à l'Application est libre et gratuit. La connexion aux Comptes Personnels et Comptes Professionnels est strictement réservée aux personnes majeures et ayant la capacité juridique pour conclure le présent Contrat. A ce titre, VIP CARE se réserve le droit en cas de doute de procéder à la vérification de l'âge d'un Client ou d'un Prestataire en lui demandant de produire une pièce d'identité justificative.

VIP CARE s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à faire ses meilleurs efforts pour assurer l'accès permanent au Site et à l'Application ainsi qu'aux Services (24h/24, 7 jours sur 7) et à assurer leur bon fonctionnement. Toutefois, VIP CARE ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'une éventuelle indisponibilité de son Site ou de son Application ou d'un des Services en cas d'indisponibilité/défaillance du réseau internet, de force majeure ou en cas de maintenance du Site et/ou évolution de l'Application.

Il est précisé que les équipements informatiques utilisés par les Utilisateurs, Clients et Prestataires (en ce compris, les ordinateurs, tablettes, téléphones, logiciels, moyens de communication électronique, etc.) pour accéder au Site et/ou à l'Application sont de la responsabilité exclusive desdits Utilisateurs, Clients et Prestataires notamment s'agissant de leur compatibilité avec l'utilisation du Site ou de l'Application.

Il appartient également aux Utilisateurs, Clients et Prestataires de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger leurs matériels informatiques et logiciels de la contamination par toutes formes d'attaques ou de virus transitant éventuellement à travers le Site et/ou l'Application. Tout téléchargement de logiciel effectué par les Utilisateurs, Clients et Prestataires ou obtenu par tout autre moyen lors de sa connexion et de son utilisation du Site et/ou de l'Application demeure aux risques et péril des Utilisateurs, Clients et Prestataires. Il est également précisé que les frais de communications électroniques (en ce compris, les coûts téléphoniques, coûts d'accès à Internet, etc.) sont à la charge exclusive des Utilisateurs, Clients et Prestataires.

Par ailleurs, les taux de transfert et les temps de réponses sur le Site et/ou l'Application ne sont pas garantis par VIP CARE. Les Utilisateurs, Clients et Prestataires reconnaissent et acceptent que la vitesse de transmission des informations sur le Site et/ou l'Application ne dépend pas de la responsabilité de VIP CARE mais des caractéristiques inhérentes aux réseaux de communications électroniques et des caractéristiques techniques du mode de connexion (fibre optique, câble, ADSL, 3G, 4G, etc.) et l'accès Internet des Utilisateurs, Clients et Prestataires.

3. INSCRIPTIONS SUR LE SITE ET SUR L'APPLICATION

L'inscription au Site et/ou l'Application s'effectue comme suit : (i) pour les Clients consommateurs par le biais de la création d'un Compte Personnel et (ii) pour les Prestataires par le biais de la création d'un Compte Professionnel.

En revanche, l'inscription sur le Site et/ou l'Application n'est pas possible pour les Clients entreprises. En effet, pour réserver des Prestations, les Clients entreprises doivent directement compléter le formulaire accessible à l'adresse url suivante : <https://vipcare.fr/entreprises.php>.

3.1 Création d'un Compte Personnel (Client consommateur)

Chaque Client consommateur a la possibilité de créer un Compte Personnel en cliquant sur l'onglet « Mon Compte », puis « Pas encore inscrit(e) ? » et en remplissant le formulaire d'inscription.

La création d'un Compte Personnel implique le renseignement par le Client consommateur dans le formulaire d'inscription des données à caractère personnel suivantes : nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone mobile, date de naissance et adresse postale, qui font l'objet d'un traitement automatisé dont les conditions sont précisées à l'article 6 des CGU.

Le Client consommateur doit également choisir un Mot de passe, lequel est strictement personnel et confidentiel et reste sous la seule responsabilité du Client consommateur. Ce dernier s'engage à ne pas le communiquer à des tiers et à prendre toutes les précautions nécessaires pour en assurer la confidentialité, la sécurité et l'utilisation correcte, afin d'éviter qu'il ne soit révélé à des tiers non autorisés.

Il est demandé au Client consommateur de confirmer son inscription sur le Site et/ou l'Application et la création de son Compte Personnel en cliquant sur un lien hypertexte de confirmation, qui lui sera adressé par l'Editeur à l'adresse e-mail communiquée dans le formulaire d'inscription. Le Client consommateur devra ensuite cliquer afin de vérifier l'adresse e-mail saisie dans le formulaire d'inscription et valider ainsi définitivement son inscription et la création de son Compte Personnel.

Il est précisé que chaque Client consommateur demeure seul responsable de la saisie de ses informations et données personnelles. L'Editeur ne peut en aucun cas être tenu pour responsable d'éventuelles données et informations fausses inexactes, périmées, incomplètes, trompeuses ou de nature à induire en erreur.

Le Client consommateur s'engage à saisir des informations et données personnelles exactes, complètes et à jour, qui ne sont pas contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs et ne portent pas atteinte aux droits de tiers (nom patronymique ou marque d'autrui) ou encore des éléments d'œuvres protégées par le droit de la propriété intellectuelle.

Il est expressément précisé que toute perte ou utilisation non autorisée par un tiers du Mot de passe et leurs conséquences relèvent de la seule responsabilité du Client consommateur.

En cas de vol, de perte ou d'utilisation non autorisée par des tiers du mot de passe du Client consommateur, ce dernier doit, dans les plus brefs délais, utiliser la procédure lui permettant, sur le Site et/ou l'Application, de modifier son Mot de passe depuis son profil sur le bouton « mot de passe oublié » prévu à cet effet. En cas de problème persistant, le Client consommateur peut contacter VIP CARE par e-mail en précisant l'objet de sa demande (ex. modification de mot passe) et en indiquant les données à caractère personnel suivantes : nom, prénom(s) et adresse e-mail à l'adresse : info@vipcare.fr. Dans ce cas, il est précisé qu'un justificatif d'identité pourra lui être demandé par VIP CARE.

Chaque Client consommateur peut mettre fin à son inscription sur le Site et/ou l'Application en demandant la suppression de son Compte Personnel à tout moment et sans motif en contactant l'Editeur par e-mail à l'adresse suivante : info@vipcare.fr

En cas de non-respect des obligations qui précèdent et notamment de fausse information ou d'information trompeuse, VIP CARE se réserve le droit de suspendre immédiatement ou supprimer le Compte Personnel du Client consommateur en cause et de lui refuser l'accès, de façon temporaire ou définitive à tout ou partie du Site et/ou de l'Application ainsi que de leurs Services. La suppression définitive du Compte personnel du Client consommateur par VIP CARE sera effective dans un délai de huit (8) jours à compter de la date d'affichage du message d'information dans le Compte Personnel du Client consommateur et de la réception de l'e-mail d'information.

3.2 Création d'un Compte Professionnel (Prestataire)

Par le biais du Site et/ou de l'Application, le Prestataire a la possibilité de proposer la réalisation de Prestations dans les catégories suivantes :

- Coiffure,
- Maquillage,
- Forfait Mariage (coiffure, maquillage et manucure),
- Massage,
- Manucure – Pédicure,
- Coaching sportif.

Avant tout accès aux Services, le Prestataire sera soumis à un questionnaire de VIP CARE.

En fonction des réponses communiquées, VIP CARE adressera au Prestataire un e-mail d'inscription contenant un guide de bienvenue (guide d'emploi pour son inscription) ainsi que son Mot de passe provisoire lui permettant de créer son Compte Professionnel sur le Site et/ou l'Application.

La création d'un Compte Professionnel, implique le renseignement par le Prestataire des informations et des données à caractère professionnel suivantes :

- Nom,
- Prénom,
- Raison sociale et statut de l'entreprise du Prestataire,
- Adresse géo-localisable,
- Rayon d'intervention en kilomètres,
- Code postal,
- Ville,
- Adresse e-mail,
- Numéro de téléphone,
- Mot de passe,
- Diplôme/ Licence/ Attestation,
- Texte de présentation,
- Photo professionnelle,
- Réponses aux questions : « Pourquoi souhaitez-vous rejoindre VIP CARE ? » et « Comment nous avez-vous connus ? »

- CV,
- Localisation sur plan.

Le Prestataire devra également identifier, en cochant les cases prévues à cet effet, les Prestations pour lesquelles il présente des compétences professionnelles, dans les catégories suivantes : Coiffure, Maquillage, Forfait Mariage (coiffure, maquillage et manucure), Massage, Manucure – Pédicure, Coaching sportif.

Une fois les informations et données personnelles renseignées, le Prestataire doit valider son inscription en cliquant sur le bouton « *Valider* » prévu à cet effet.

Lors de sa première connexion, le Prestataire doit choisir un Mot de passe, qui est strictement personnel et confidentiel et reste sous sa seule responsabilité. A ce titre, le Prestataire s'engage à ne pas le communiquer à des tiers et à prendre toutes les précautions nécessaires pour assurer sa confidentialité, sa sécurité, et son utilisation correcte, afin d'éviter qu'ils ne soient révélés à des tiers non autorisés.

En cas de vol, de perte ou d'utilisation non autorisée par des tiers du Mot de passe du Prestataire, ce dernier doit, dans les plus brefs délais, utiliser la procédure lui permettant, sur le Site et/ou l'Application, de modifier son mot de passe depuis son profil sur le bouton « *mot de passe oublié* » prévu à cet effet. En cas de problème persistant, le Prestataire peut contacter VIP CARE par e-mail en précisant l'objet de sa demande (ex. modification de mot passe) et en indiquant les données à caractère personnel suivantes : nom, prénom(s) et adresse e-mail à l'adresse : info@vipcare.fr. Dans ce cas, il est précisé qu'un justificatif d'identité pourra lui être demandé par VIP CARE.

Chaque Prestataire peut mettre fin à son inscription sur le Site et/ou l'Application en demandant la suppression de son Compte Professionnel à tout moment en contactant l'Editeur par e-mail à l'adresse suivante : info@vipcare.fr.

Le Prestataire s'engage à saisir des informations et données personnelles exactes, complètes et à jour, qui ne sont pas contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs et ne portent pas atteinte aux droits de tiers (nom patronymique ou marque d'autrui) ou encore des éléments d'œuvres protégées par le droit de la propriété intellectuelle.

Il est précisé que l'exactitude et la mise à jour des informations et données personnelles qui seront renseignées sur le Compte Professionnel et notamment le profil du Prestataire relève de son entière et exclusive responsabilité. A ce titre, la responsabilité de VIP CARE ne saurait en aucun cas être recherchée ou engagée de ce fait. En cas de non-respect des obligations qui précèdent et notamment de fausse information ou d'information trompeuse, VIP CARE se réserve le droit de suspendre immédiatement ou de supprimer le Compte Professionnel du Prestataire en cause et de lui refuser l'accès, de façon temporaire ou définitive à tout ou partie du Site et de l'Application ainsi que de leurs Services.

VIP CARE se réserve également le droit de suspendre le Compte Personnel et le Compte Professionnel en cas de plainte de toute nature qui présenterait un caractère grave ou récurrent contre un Prestataire et/ou un Client. La suppression définitive du Compte Professionnel du Prestataire par VIP CARE sera effective dans un délai de huit (8) jours à compter de la date

d'affichage du message d'information dans le Compte Professionnel du Prestataire et de la réception de l'e-mail d'information.

3.3. Prise de contact et demande de réservation (Client entreprise)

Il est expressément rappelé que le Client entreprise ne bénéficie pas de la possibilité de créer un Compte Personnel en ligne sur le Site et/ou l'Application.

Afin de réserver des Prestations, chaque Client entreprise doit se rendre sur l'onglet « Entreprises » du Site ou de l'Application et compléter un formulaire de demande en renseignant les informations et les données personnelles suivantes : nom de la société, nom du contact, e-mail, numéro de téléphone, et en précisant sa demande.

A réception de cette demande, VIP CARE répond au Client entreprise directement à l'adresse e-mail qui aura été renseignée par ce dernier.

Ainsi, les demandes de réservations et confirmations de Prestations s'effectuent entre le Client entreprise et VIP CARE exclusivement par échanges d'e-mails.

4. ACCES AUX SERVICES DU SITE ET DE L'APPLICATION

4.1. VIP CARE propose, par le biais du Site et de l'Application, les Prestations de beauté et de bien-être dans les catégories suivantes :

- Coiffure,
- Maquillage,
- Forfait Mariage (coiffure, maquillage et manucure),
- Massage,
- Manucure – Pédicure,
- Coaching sportif.

4.2 VIP CARE affiche, dans un onglet « Demandes » accessible dans le Compte Professionnel du Prestataire, une présentation des demandes de réservations des Clients en attente. Il est expressément précisé que les Prestataires ont la possibilité d'accepter ou de refuser les demandes de réservations des Clients de VIP CARE.

Toute demande de réservation d'un Client fait l'objet d'un e-mail d'information et d'une notification dans le Compte Professionnel des Prestataires inscrits dans la catégorie de Prestations correspondant à la demande de réservation et se trouvant dans le périmètre de localisation du Client.

VIP CARE affiche dans un onglet « Demandes » accessible dans le Compte Personnel du Client consommateur le prix des Prestations.

La Prestation sera attribuée au premier Prestataire ayant accepté, soit depuis son Compte Professionnel, soit en cliquant sur l'e-mail d'information, la demande de réservation d'un Client.

En d'autres termes, une demande de réservation d'un Client par le biais du Site et/ou de l'Application ne garantit pas :

- Au Prestataire : une attribution certaine de la Prestation concernée, dès lors que la demande de réservation est diffusée à l'ensemble des autres Prestataires proposant la même catégorie de Prestations dans le même périmètre de localisation,
- Au Client : une exécution certaine de la Prestation réservée, dès lors que la demande de réservation est diffusée à un nombre restreint de Prestataires situés dans le même périmètre géographique que le Client.

Le Client et le Prestataire acceptent dès lors le caractère non garanti de l'exécution d'une demande de réservation.

4.3. Une fois la Prestation exécutée, le Client sera invité par le Prestataire à cliquer depuis le Compte Professionnel du Prestataire sur la case « Confirmation Client » pour valider définitivement la bonne exécution de la Prestation. En d'autres termes, le Client valide la Prestation en présence du Prestataire directement depuis le Compte Professionnel de ce dernier. La Prestation réalisée apparaîtra alors dans l'onglet « Vos demandes validées » après validation du Client.

5. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les Utilisateurs, Clients et les Prestataires reconnaissent que l'ensemble des éléments et des droits attachés au Site, à l'Application, à la marque et au logo « VIP CARE » ainsi qu'à la charte graphique du Site sont et resteront la propriété exclusive de VIP CARE et que les Utilisateurs, Clients et les Prestataires n'acquièrent aucun droit sur ces éléments, de quelque manière que ce soit.

La marque « VIP CARE », ainsi que tous les autres éléments liés à VIP CARE, déposés ou non, reproduits au sein du Site ou de l'Application, ainsi que le nom de domaine « vipcare.fr » sont et demeureront la propriété exclusive de VIP CARE.

Toute reproduction, diffusion, représentation, modification ou utilisation de ces signes et/ou des contenus du Site et de l'Application, sans accord exprès et préalable de VIP CARE, pour quelque motif que ce soit, est interdite, sous peine de poursuites judiciaires.

L'ensemble des procédés techniques, y compris les logiciels mis en œuvre pour le fonctionnement du Site et de l'Application constituent la propriété exclusive de VIP CARE. Les Utilisateurs, Prestataires et les Clients s'engagent à respecter tous les droits de propriété de VIP CARE et reconnaissent à ce titre qu'ils ne sont titulaires d'aucun droit, à l'exception du droit d'utilisation des Services, du Site Internet et de l'Application qui lui sont accordés par VIP CARE au titre des CGU.

6. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

6.1. Les données à caractère personnel qui sont collectées auprès des Utilisateurs, Clients, et les Prestataires par VIP CARE, en sa qualité de responsable de traitement, sur le Site et sur l'Application dans le cadre de leur accès et leur utilisation du Site et/ou l'Application, sont les suivantes :

- Lors de l’inscription du Prestataire sur le Site ou l’Application par le biais de la création de son Compte Professionnel : nom, prénom, adresse géolocalisable, code postal, ville, localisation sur plan, adresse e-mail, numéro de téléphone, diplôme / licence / attestation, photo professionnelle, CV et ses coordonnées bancaires.
- Lors de l’inscription du Client sur le Site ou l’Application par le biais de la création de son Compte Personnel : nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone, date de naissance, adresse géolocalisable.
- Lors de la connexion des Utilisateurs, des Clients, et des Prestataires sur le Site : données de connexion (Adresses IP) et cookies.

6.2. Les données à caractère personnel sont enregistrées dans un fichier automatisé par VIP CARE en sa qualité de responsable de traitement pour les finalités suivantes :

- La gestion du fonctionnement et l’optimisation du Site et de l’Application ;
- L’accès des Utilisateurs, l’authentification et l’utilisation du Site et de l’Application et de ses Services par les Clients et les Prestataires ;
- La géolocalisation des Clients et des Prestataires, lorsque ceux-ci y ont expressément consenti en cochant la case prévue à cet effet sur le Site et/ou l’Application ;
- La gestion du fichier des Clients et des Prestataires inscrits sur le Site et/ou sur l’Application ;
- La prospection directe par VIP CARE, pour des produits, services et contenus proposés sur le Site, ou analogues ;
- La prévention et détection des fraudes, malwares (malicious softwares ou logiciels malveillants) et gestion des incidents de sécurité.
- La sécurité des paiements effectués par le biais de la plateforme de paiement sécurisée d’un prestataire de service certifié PCI-DSS.

6.3. VIP CARE ne conserve les données que pour la durée nécessaire aux finalités poursuivies pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur. A cet égard, les données du Client et du Prestataire sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle augmentée des délais légaux de prescription. En matière de comptabilité, elles sont conservées dix (10) ans à compter de la clôture de l'exercice comptable.

6.4. Les données traitées sont destinées aux personnes habilitées chez VIP CARE ainsi qu’à ses sous-traitants.

6.5. VIP CARE met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu’Internet n’est pas un

environnement complètement sécurisé et qu'à ce titre, VIP CARE ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur le Site et l'Application.

6.6. Les Utilisateurs, Clients et les Prestataires disposent des droits suivants : accès, rectification, effacement, portabilité des données, opposition et limitation du traitement ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès. Ces droits peuvent s'exercer en adressant une demande à l'adresse e-mail suivante : dpovipcare@hotmail.fr ou par courrier postal : VIP CARE, Délégué à la protection des données (DPO), 11 rue Tronchet, 75008 Paris.

6.7. Conformément à la législation et réglementation en vigueur en matière de protection des données et pour sa parfaite information, les Utilisateurs, Clients et les Prestataires sont invités à consulter la Politique de protection des données disponible à l'adresse url : <https://www.vipcare.fr/index.php>.

7. LIENS HYPERTEXTES

Certains liens hypertextes présents sur le Site et/ou l'Application renvoient vers des ressources éditées par des tiers et situées sur des serveurs exploités par des tiers sur lesquels VIP CARE n'exerce pas de contrôle et dont les activités ne sont pas contrôlées, vérifiées et/ou avalisées par VIP CARE.

En conséquence, VIP CARE exclut toute responsabilité concernant la disponibilité et le contenu des ressources et sites concernés.

De même, VIP CARE n'est pas responsable des liens hypertextes figurant sur des sites édités par des tiers et dirigeant vers le Site et/ou l'Application.

8. RESPONSABILITE

Le Site et l'Application sont accessibles aux Utilisateurs, Clients et les Prestataires et mis à la disposition des Clients et des Prestataires par VIP CARE en sa qualité d'intermédiaire en vue de permettre une mise en relation entre Clients (consommateurs et entreprises) et des Prestataires.

L'Editeur n'a aucun contrôle sur les informations et éventuels contenus fournis par les Clients et les Prestataires. En conséquence, la responsabilité de l'Editeur ne saurait être engagée du fait de tiers ou d'une des Parties et en particulier quant aux contenus et informations fournis par les Clients et les Prestataires.

A ce titre, il est expressément précisé que la responsabilité de VIP CARE ne saurait en aucun cas être engagée en raison d'un dommage direct ou indirect du fait des Prestations réalisées par le Prestataire ou des produits et/ou équipements utilisés par ce dernier pour réaliser les Prestations. A cet égard, dans le cadre de l'exécution des Prestations, le Prestataire demeure seul responsable vis-à-vis du Client de tout dommage direct ou indirect qu'il pourrait lui causer.

Le Client demeure seul responsable d'accepter ou non l'utilisation des produits ou équipements proposés par le Prestataire pour exécuter la Prestation.

VIP CARE, n'étant qu'un simple intermédiaire de mise en relation, n'est pas garant de la qualité et de la complétude des Prestations.

De même, la responsabilité de VIP CARE ne saurait être engagée en raison d'un éventuel dommage direct ou indirect subi par le Prestataire du fait d'un Client dans le cadre ou à l'occasion de la réalisation des Prestations.

Enfin, en sa qualité d'intermédiaire de mise en relation, la responsabilité de VIP CARE ne saurait être engagée en cas de retard, report ou annulation d'une Prestation du fait d'un Client ou d'un Prestataire ou dans le cadre d'un quelconque litige opposant un Client et le Prestataire quel qu'en soit le fondement.

Le Prestataire garantit VIP CARE contre toute réclamation, frais (y compris les honoraires et frais d'avocats) et dommage qui résulterait : (i) d'une violation de toute réglementation et législation applicable à l'activité professionnelle du Prestataire, (ii) d'une utilisation frauduleuse du Site et/ou de l'Application ainsi que de leurs Services par le Prestataire ou le Client et (iii) d'une violation des droits de tiers et/ou des Clients avec lesquels il aura été mis en relation par le biais du Site et/ou de l'Application.

9. CONSEILS ET INFORMATIONS – MISE EN GARDE

Les éventuels conseils et informations divulgués sur le Site et sur l'Application n'ont qu'un caractère informatif. En aucun cas, les conseils prodigués par les Prestataires ne peuvent remplacer une consultation médicale ou un rendez-vous avec un professionnel de la santé.

Il est expressément précisé que, dans le cadre de l'exécution des Prestations, le Prestataire s'interdit tout exercice illégal de la médecine. Les Prestations réalisées par les Prestataires ne constituent pas des « massages médicaux » et la Prestation « Massage » ne correspond pas de quelque manière que ce soit, à un acte médical ou thérapeutique répondant directement ou indirectement à la définition légale qui est donnée par les dispositions du Code de la santé publique.

Il en est de même pour toutes les Prestations, de quelque nature que ce soit, présentées sur le Site.

Ainsi, les personnes à besoins particuliers (femmes enceintes ou allaitantes, personnes souffrant de diabète, sous traitement médical, etc.) doivent impérativement prendre l'avis d'un médecin ou professionnel.

10. GARANTIE

VIP CARE n'est tenue à l'égard de l'Utilisateur, du Client et du Prestataire qu'à une obligation de moyens et ne fournit aucune garantie, expresse ou implicite, y compris, toute garantie de qualité et d'adéquation à un usage particulier du Site et de l'Application ainsi qu'aux Services fournis aux Clients et aux Prestataires et toute garantie par rapport aux informations, contenus et données fournis par les Utilisateurs, Clients ou Prestataires et pouvant être obtenues via le Site et l'Application, notamment quant à leur exactitude, leur fiabilité et complétude.

L'Utilisateur, le Client et le Prestataire sont responsables du choix d'utiliser le Site et l'Application pour leurs besoins propres.

11. CONTENU ILLICITE

L'Utilisateur, le Client et le Prestataire disposent de la possibilité de notifier à VIP CARE une réclamation ou une objection relative à des éléments ou contenus illicites présents sur le Site et l'Application, par courrier postal ou par e-mail aux adresses suivantes : info@vipcare.fr ou VIP CARE, 11 rue Tronchet, 75008 Paris. Cette réclamation doit comporter tous les éléments justifiant du caractère illicite du contenu en cause.

12. FORCE MAJEURE

Les obligations des Parties seront suspendues en cas de survenance d'un cas de force majeure retardant ou empêchant l'une des Parties de respecter ses obligations.

La Partie invoquant l'impossibilité d'exécution pour cause de force majeure devra : (i) informer par tout moyen l'autre Partie, dès survenance et, au plus tard, dans les quarante-huit (48) heures, d'un cas de force majeure, de sa nature, de son point de départ et de la durée estimée de l'évènement, et (ii) prendre, dans les meilleurs délais, toute mesure appropriée en vue de remédier à cette situation, et en tout état de cause, en limiter les effets.

Le cas de force majeure suspend les obligations de la Partie concernée pendant le temps où jouera la force majeure si cet évènement est temporaire et au plus tard trois (3) mois après l'apparition du cas de force majeure. Néanmoins, les Parties s'efforceront d'en minimiser dans toute la mesure du possible les conséquences.

Si l'empêchement est définitif ou à l'expiration d'un délai de trois mois, les Parties seront libérées de leurs obligations l'une envers l'autre sans indemnité de part ni d'autre.

13. CONVENTION DE PREUVE

Les Parties conviennent de considérer les reçus et les documents électroniques échangés entre elles (telles que les factures des Prestations exécutées) comme des écrits d'origine au sens de l'article 1366 du Code civil c'est à dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original. Les Parties conviennent de conserver les télécopies ou les écrits électroniques de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1379 du Code civil.

14. DISPOSITIONS DIVERSES

14.1. Dans l'hypothèse où l'une des stipulations des CGU serait ou deviendrait inapplicable, caduque ou nulle, pour quelque raison que ce soit, elle sera réputée non écrite mais n'entraînera pas la nullité, l'inapplicabilité ou la caducité des autres stipulations des CGU. Dans ce cas, les autres stipulations ne seront nullement affectées et demeureront pleinement en vigueur.

14.2. Le fait pour l'Editeur et/ou pour l'Utilisateur, le Client ou le Prestataire de n'exercer ou de tarder à exercer l'un quelconque des droits d'une ou plusieurs stipulations des CGU, ne peut en aucun cas constituer ni être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

15. MEDIATION

15.1. Réclamation préalable

En cas de litige, l'Utilisateur ou le Client doivent s'adresser en priorité au service clients de l'Editeur par téléphone au numéro suivant : 01 42 66 50 46, du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00 (coût d'un appel local non surtaxé) ou par e-mail : info@vipcare.fr ou courrier postal à : VIP CARE, 11 rue Tronchet – 75008 PARIS.

15.2. Demande de médiation

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service clients ou en l'absence de réponse de ce service dans un délai de deux (2) mois, l'Utilisateur, le Client ou le Prestataire peuvent soumettre le différend relatif aux CGU l'opposant à l'Editeur à la FEVAD qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

Pour présenter sa demande de médiation, l'Utilisateur, le Client ou le Prestataire disposent d'un formulaire de réclamation accessible sur le site du médiateur (<https://www.mediateurfevad.fr/>), auquel l'Editeur a adhéré.

Les Parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

16. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les CGU sont régies par la loi française. Les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable à tout différend qui pourrait naître de la validité, de l'exécution ou de l'interprétation des CGU.

Tout différend lié à l'exécution, à l'interprétation ou à la validité des présentes CGU relèvera, à défaut de médiation ou de solution amiable entre les Parties de la compétence du Tribunal du lieu du domicile du défendeur (article 42 du Code de procédure civile) ou celui du lieu de l'exécution de la prestation de service (article 46 du Code de procédure civile).

Cette attribution de compétence s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Dernière mise à jour : **27 septembre 2019**