

Conditions générales d'utilisation des services LeCiseau

1. Objet

La société LeCiseau exploite une plateforme accessible depuis le site internet www.leciseau.fr et/ou, à la libre convenance de LeCiseau, depuis l'application mobile « LeCiseau » téléchargeable sur IOS ou Android (ci-après ensemble la « **Plateforme** »), qui permet la mise en relation de professionnels de la coiffure (ci-après : le ou les « **Coiffeur(s)** ») travaillant au sein de salons de coiffure ou en tant que coiffeur indépendant, inscrits sur la Plateforme (ci-après : les « **Salons** ») et proposant tout type de prestations de coiffure, à leur libre convenance, à prix préférentiel (ci-après : le ou les « **Prestation(s)** ») et de particuliers souhaitant bénéficier des Prestations (ci-après : le ou les « **Client(s)** »).

La réservation de Prestations via la Plateforme permet de bénéficier d'une réduction de cinquante pour cent (50 %) du prix normalement pratiqué par les Salons sur les Prestations.

Les Salons et les Clients sont ci-après désignés ensemble les « **Utilisateurs** ». LeCiseau et l'Utilisateur sont ci-après désignés ensemble ou individuellement une « **Partie** ».

Les présentes conditions générales (ci-après les « **Conditions Générales** ») ont pour objet de fixer les modalités et conditions de fourniture aux Utilisateurs des services de mise en relation via la Plateforme (ci-après les « **Services** »), ainsi que de définir les droits et obligations des Parties dans ce cadre.

Elles expriment l'intégralité de l'accord des Parties et annulent et remplacent tout accord, lettre, offre ou autre document écrit ou oral antérieur ayant le même objet.

Elles sont accessibles et imprimables à tout moment par un lien direct en page d'accueil de la Plateforme.

Elles peuvent être complétées, le cas échéant, par des conditions d'utilisation particulières, lesquelles complètent les présentes Conditions Générales et, en cas de contradiction, prévalent sur ces dernières.

2. Exploitant de la Plateforme et des Services

La Plateforme et les Services sont exploités par la société LeCiseau, Société par Actions Simplifiée au RCS de Paris sous le numéro 821 520 657, dont le siège social est situé 15, rue Martel – 75 010 Paris (ci-après « **LeCiseau** »).

Téléphone : 01.84.80.04.40 Adresse
électronique : legal@leciseau.fr

3. Acceptation des Conditions Générales

Les Utilisateurs déclarent, en s'inscrivant sur la Plateforme, avoir pris connaissance des Conditions Générales et les accepter expressément.

Cette acceptation, qui est matérialisée par le clic sur le bouton « s'inscrire » pour les Clients et par une case à cocher pour les Salons ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. L'Utilisateur qui n'accepte pas d'être lié par les Conditions Générales ne doit pas accéder au Site, ni utiliser les Services.

1

4. Accès au Site et aux Services

La Plateforme et les Services sont accessibles :

- A toute personne physique disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des présentes Conditions Générales et âgée d'au moins dix-huit (18) ans. L'Utilisateur qui ne dispose pas de la pleine capacité juridique doit obtenir l'accord de son représentant légal avant d'accéder à la Plateforme et aux Services, ce qu'il reconnaît et accepte.
- A toute personne morale agissant par l'intermédiaire d'une personne physique disposant des pouvoirs pour contracter au nom et pour le compte de la personne morale.

Les Services s'adressent :

- à des Salons professionnels, agissant dans le cadre de leur activité ; - à des Clients particuliers, souhaitant satisfaire leurs besoins propres.

5. Inscription sur la Plateforme

Les Utilisateurs souhaitant utiliser les Services doivent s'inscrire sur la Plateforme et ouvrir un compte, dans les conditions décrites ci-après (ci-après : le « **Compte** »).

5.1 Moment de l'inscription

5.1.1 Salons

Les Salons sont tenus de s'inscrire sur la Plateforme pour accéder aux Services, ce qu'ils reconnaissent et acceptent.

5.1.2 Clients

Tout Client dispose de la faculté de s'inscrire lors de sa première visite sur la Plateforme, ou à tout moment. Il est tenu, en tout état de cause, de s'inscrire au plus tard au moment de l'émission d'une réservation dans les conditions de l'article « Réservation d'une Prestation » ci-après.

5.2 Procédure d'inscription

5.2.1 Inscription des Salons

Le Salon reconnaît et accepte que son inscription est effectuée par son représentant légal, ou toute autre personne disposant du pouvoir pour l'engager (ci-après : le « **Responsable** »).

Aux fins d'ouverture de son Compte, le Responsable est tenu de :

- Renseigner toutes les informations requises, et notamment :
 - o la dénomination sociale du Salon, son adresse postale, son adresse de facturation et son numéro de téléphone ;
 - o les nom, prénom, date de naissance, adresse de résidence, et adresse email du Responsable ;
 - o les prénom ou pseudo et genre des Coiffeurs travaillant au sein du Salon et qui ont vocation à réaliser les Prestations. Ces informations sont requises aux fins de création du profil des Coiffeurs dans les conditions de l'article « Mise à disposition de pages profil » ci-dessous.

2

Le Salon peut également fournir une photo de profil des Coiffeurs dès lors qu'il a obtenu les autorisations nécessaires de ces derniers afin que LeCiseau utilise leur photo sur sa Plateforme et pour la mise en avant des Services.

Le Salon doit fournir l'ensemble des informations marquées comme obligatoires, ce qu'il reconnaît et accepte.

- Communiquer à LeCiseau : un RIB (avec numéro IBAN) et le numéro de SIRET ;
- Déclarer être le représentant légal du Salon et reconnaître endosser la responsabilité de l'utilisation du compte ouvert au nom du Salon ;
- Communiquer à LeCiseau une Carte d'identité valide ;
- Déclarer avoir lu et accepter les présentes conditions générales d'utilisation.

5.2.2 Inscription des Clients

Aux fins d'ouverture de son Compte, le Client est tenu de :

- Remplir le formulaire prévu à cet effet et renseigner toutes les informations requises, et notamment ses nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone, genre, date de naissance (ces deux dernières informations étant facultatives).

Le Client doit fournir l'ensemble des informations marquées comme obligatoires, ce qu'il reconnaît et accepte.

- Prendre connaissance des présentes et les accepter en cliquant sur le bouton « s'inscrire », finalisant ainsi l'inscription à la Plateforme et permettant l'accès aux Services.

5.2.3 Toute inscription incomplète ne sera pas validée, ce que les Utilisateurs reconnaissent et acceptent.

LeCiseau se réserve le droit, à sa libre discrétion, et à tout moment après l'inscription, de mettre en œuvre tout processus de vérification qu'elle jugera utile, portant notamment sur l'email des Utilisateurs, leur numéro de téléphone, leur identité et/ou leurs coordonnées.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que l'inscription aux Services entraîne automatiquement une inscription aux notifications (message reçu, paiement accepté, ...) et recommandations de LeCiseau.

5.2.4 L'inscription des Utilisateurs entraîne automatiquement l'ouverture d'un Compte à leur nom, leur donnant accès à un espace personnel (ci-après : l'« **Espace Personnel** ») qui leur permet de gérer leur utilisation des Services sous une forme et selon les moyens techniques que LeCiseau juge les plus appropriés pour rendre lesdits Services.

Les Utilisateurs accèdent à tout moment à leur Espace Personnel après s'être identifiés à l'aide de l'identifiant de connexion et du mot de passe choisis. Il est recommandé aux Utilisateurs de changer régulièrement de mot de passe.

Les Utilisateurs garantissent que toutes les informations qu'ils donnent dans le formulaire d'inscription sont exactes, à jour et sincères, et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur.

3

Ils s'engagent à mettre à jour sans délai ces informations dans leur Espace Personnel en cas de modifications, afin qu'elles correspondent toujours aux critères susvisés.

Les Utilisateurs sont informés et acceptent que les informations saisies aux fins de création ou de mise

à jour de leur Compte valent preuve de leur identité et, le cas échéant, de leur capacité professionnelle. Les informations saisies par les Utilisateurs les engagent dès leur validation.

6. Usage strictement personnel

Un seul Compte pourra être créé par l'Utilisateur.

Est considérée comme étant Utilisateur la personne dont les renseignements personnels correspondent à ceux qui ont été fournis sur le formulaire d'inscription, à l'exclusion de tout autre tiers, étant entendu que dans le cas où le Compte est ouvert par une personne morale, ledit Compte sera valablement opéré par toute personne dûment habilitée.

L'Utilisateur s'engage par conséquent à utiliser les Services personnellement ou supporter l'entière responsabilité de toute utilisation qui sera faite de son Compte.

Toute utilisation du Compte ou des Services par des Coiffeurs du Salon est réalisée sous son entière responsabilité, ce que le Salon reconnaît et accepte.

L'Utilisateur est par ailleurs responsable du maintien de la confidentialité de ses identifiant et mot de passe et reconnaît expressément que toute utilisation des Services depuis son Compte sera réputée avoir été effectuée par lui-même. Le Salon s'engage à faire respecter par ses Coiffeurs la plus stricte confidentialité de ses données de connexion.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur constaterait que son Compte a été utilisé à son insu ou par une personne non habilitée, il s'engage à en avertir LeCiseau dans les plus brefs délais, aux coordonnées mentionnées à l'article « Exploitant de la Plateforme et des Services ». Il reconnaît à LeCiseau le droit de prendre toutes mesures appropriées en pareil cas.

7. Description des Services

Les Utilisateurs ont accès aux Services qui suivent, sous une forme et selon les fonctionnalités et moyens techniques que LeCiseau juge les plus appropriés.

7.1 Services accessibles aux Salons

7.1.1 Mise à disposition de pages profil

LeCiseau met à la disposition des Salons une page profil publique pour ses Coiffeurs, modifiable depuis son Espace Personnel (ci-après : « **Profil Coiffeur** »). Elle leur met également à disposition une page de présentation du Salon (ci-après : le « **Profil Salon** »).

Les Profils Coiffeur et Salon sont collectivement désignés les « **Profils** ».

Le Profil est public en ce sens qu'il est accessible et librement consultable par les Clients.

Les Profils permettent de fournir une information complète aux Clients s'agissant des Coiffeurs, des Prestations qu'ils proposent et des Salons dans lesquels ils travaillent.

Le Profil Coiffeur présente, a minima, les informations suivantes :

- le prénom ou pseudo du Coiffeur,

4

- l'enseigne et adresse du Salon au sein duquel il travaille, - la localisation du Salon en Google map et la distance chiffrée du Salon par rapport à la localisation du Client, - sa note moyenne sur une échelle de 1 à 10, déterminée en fonction de l'évaluation que lui ont attribuée les Clients dans les conditions de l'article « Notation des Coiffeurs et des Salons » ci-après, - tout commentaire éventuel des Clients, - les Prestations qu'il propose, lesquelles ont été préalablement détaillées dans les conditions de l'article « Accès aux listes des Prestations » ; - le prix des Prestations normalement pratiqué par les Salons et leur prix réduit proposé pour toute réservation depuis la Plateforme, - une photo du Coiffeur peut compléter son Profil.

Le Profil Salon mentionne les informations suivantes :

- l'enseigne du Salon, son adresse, sa localisation en Google map et la distance chiffrée du Salon par rapport à la localisation du Client, - la liste des Prestations proposées par le Salon, leur prix plein tarif pratiqué dans les conditions de l'article « Prix des Prestations », ainsi que le ou les Coiffeurs qui ont vocation à réaliser la Prestation ; - la note moyenne du Salon sur une échelle de 1 à 10, déterminée en fonction de l'évaluation que lui ont attribuée les Clients dans les conditions de l'article « Notation des Coiffeurs et des Salons » ci-après, - Éventuellement des photos des prestations réalisées par le Salon, - tout commentaire éventuel des Clients.

7.1.2 Accès aux listes des Prestations

Chaque Salon est tenu de renseigner, sur son Espace Personnel, les fiches descriptives des Prestations qu'il propose à la réservation sur la Plateforme.

Il doit ainsi :

- donner une description détaillée du contenu des Prestations ; - les nommer; - les classer en fonction des catégories proposées sur la Plateforme ; - indiquer le temps moyen de réalisation des Prestations ; - indiquer le prix de chacune des Prestations, qu'il détermine librement dans les conditions de l'article « Prix des Réservations » ; - identifier le ou les Coiffeurs du Salon

en mesure de réaliser les Prestations.

Le Salon reconnaît et accepte qu'aucune réservation ne pourra lui être adressée s'il ne détaille pas les Prestations qu'il propose à la réservation dans les conditions ci-dessus.

7.1.3 Accès à un calendrier

- Accès au calendrier LeCiseau

Le Salon a accès, depuis son Espace Personnel, à un calendrier sur lequel il renseigne, à sa libre discrétion, les jours et plages horaires auxquels chacun de ses Coiffeurs est disponible pour réaliser tout ou partie des Prestations à moitié prix (ci-après : les « **Créneaux** »).

Le Salon reconnaît et accepte qu'aucune réservation ne pourra lui être adressée s'il ne renseigne pas ses Créneaux sur son calendrier.

5

Le Salon peut, à sa libre discrétion, sans avoir à justifier d'un quelconque motif, modifier et/ou supprimer les Créneaux créés sur son calendrier, tant que ces derniers n'ont pas été réservés par un Client dans les conditions de l'article « Réservation d'une Prestation » ci-après.

Dans l'hypothèse où le Salon souhaiterait modifier un Créneau après qu'il ait été réservé par un Client dans les conditions de l'article « Réservation d'une Prestation » ci-après, il s'engage à contacter le Client afin de convenir avec lui d'un nouveau rendez-vous.

- Connexion au calendrier du Salon

Afin de faciliter la gestion des réservations, LeCiseau a conclu des partenariats avec des éditeurs de logiciels de gestion. Ces partenariats ont vocation à permettre aux Salons, utilisant un des logiciels partenaires, de renseigner les Créneaux directement sur son propre calendrier et non sur le calendrier LeCiseau disponible depuis son Espace Personnel.

Si le Salon utilise un logiciel partenaire de LeCiseau, il autorise LeCiseau à accéder à son calendrier.

Grâce à ces partenariats, un Salon pourra centraliser, s'il en accepte le principe par email, tous ses rendez-vous, quelle que soit leur origine, sur un seul et même calendrier.

7.1.4 Gestion et suivi des réservations

LeCiseau informe le Salon, par tout moyen utile et notamment par email, qu'une réservation a été émise par un Client dans les conditions de l'article « Réservation d'une Prestation » ci-après.

Le Salon dispose, à travers son Espace Personnel, d'un outil lui permettant de consulter les réservations qui ont été émises par les Clients.

Ils peuvent notamment consulter les réservations passées et à venir.

7.2 Services accessibles aux Clients

7.2.1 Recherche d'une Prestation

Les Clients peuvent, par simple navigation sur la Plateforme et sans inscription préalable, lancer la recherche d'une Prestation.

Pour ce faire, le Client doit renseigner sur la page d'accueil de la Plateforme les éléments correspondant à sa recherche et notamment :

- le type de Prestations qu'il recherche parmi celles qui lui sont proposées ; - le ou les Créneaux au(x)quel(s) il souhaite que les Prestations soient réalisées, au sein du calendrier mis à sa disposition ; - la zone géographique ou l'adresse à proximité de laquelle il souhaite faire réaliser sa Prestation.

Une fois l'intégralité des informations renseignées, le Client accède à une base de données à travers laquelle LeCiseau met à sa disposition la liste des Coiffeurs disponibles pour réaliser la ou les Prestations recherchées par le Client (ci-après : la « **Base** »).

La Base précise la localisation des Coiffeurs disponibles sur Google maps.

7.2.2 Accès aux Profils

Les Clients ont accès aux Profils des Coiffeurs et des Salons.

6

Les Profils permettent de fournir une information complète aux Clients s'agissant des Coiffeurs, des Prestations qu'ils proposent, de leurs disponibilités et de la note moyenne qui leur a été attribuée dans les conditions de l'article « Notation des Coiffeurs et des Salons ».

Ces informations sont fournies aux Clients afin qu'ils puissent émettre leur choix s'agissant du Coiffeur à retenir, et de Prestations, dans les meilleures conditions. Ils ont également accès au Profil des Salons.

7.2.3 Réservation d'une Prestation

Le Client peut, après s'être inscrit sur la Plateforme dans les conditions de l'article « Inscription sur la Plateforme » ci-dessus, réserver une Prestation (ci-après : la « **Réservation** »).

Pour ce faire, le Client doit :

- sélectionner le Coiffeur qu'il souhaite retenir pour réaliser la Prestation ; -
- déterminer le Créneau qui l'intéresse.

L'accès aux Coiffeurs peut se faire indifféremment depuis les Profils Coiffeurs ou depuis les Profils Salons.

Le Client peut accéder au récapitulatif de sa Réservation et corriger d'éventuelles erreurs dans les éléments saisis à tout moment, tant qu'il ne l'a pas validée.

Le Client valide la Réservation et procède au paiement via la Plateforme, dans les conditions de l'article « Conditions financières » ci-après.

LeCiseau adresse, dans les meilleurs délais, un email et un sms de confirmation au Client récapitulant les détails de la Réservation.

7.2.4 Gestion et suivi des Réservations

Le Client dispose, à travers son Espace Personnel, d'un outil lui permettant de gérer et suivre ses Réservations.

Il peut notamment consulter ses Réservations passées et celles à venir.

Le Client reconnaît et accepte qu'il dispose de la faculté d'annuler, sans frais, une Réservation jusqu'à vingt-quatre (24) heures avant l'heure de son rendez-vous. Dans cette hypothèse, le Client sera remboursé du prix de la Prestation. Passé ce délai, la Prestation lui sera facturée sans qu'il puisse en demander le remboursement, ce que le Client reconnaît et accepte.

Par exception au paragraphe précédent, si le Client est averti d'un changement de Coiffeur moins de vingt-quatre (24) heures avant l'heure de son rendez-vous, il disposera de la faculté d'annuler sans frais sa Réservation.

7.2.5 Accueil du Client en salons

Le Client reconnaît et accepte que sa Réservation est valable uniquement sur le créneau horaire réservé et mentionné dans le mail et le sms de confirmation. Le Salon n'est pas tenu d'assurer la Prestation si le Client n'est pas présent au Salon à l'horaire du début de la Réservation. A titre commercial, le Salon pourra tolérer un retard de quinze minutes mais passé ce délai, la Prestation sera facturée au client sans qu'il puisse en demander le remboursement.

A l'issue d'un diagnostic effectué à l'arrivée du Client au Salon, le Coiffeur se réserve le droit de ne pas assurer une Prestation si elle n'est pas réalisable techniquement ou si la demande du

7

Client n'est pas conforme à la Prestation réservée. Dans cette situation uniquement, le Salon n'assurera pas la Prestation et le Client sera remboursé du montant de la Prestation.

7.2.6 Evaluation des Coiffeurs et des Salons

A l'issue de chaque Prestation, LeCiseau adresse au Client un lien confidentiel et unique l'invitant à noter et donner un avis sur le Coiffeur et le Salon.

7.2.6.1 Notation

Le Client est informé qu'il pourra attribuer une note au Coiffeur et/ou au Salon sur une échelle de 0 à 10, en fonction de la qualité de réalisation de la Prestation et/ou de l'environnement général du Salon.

Les Salons reconnaissent et acceptent que si la note moyenne des Coiffeurs et/ou des Salons est inférieure à 7/10, LeCiseau se réserve le droit de masquer temporairement ou de supprimer définitivement les Profils concernés.

7.2.6.2 Avis

Pour émettre un avis, le Client doit avoir reçu un lien confidentiel et unique adressé par LeCiseau. Ce lien permet de garantir que les avis sont rédigés par un Client ayant effectivement été coiffé par le Coiffeur sujet de l'avis et/ou se soit rendu au Salon objet de l'avis. Ce lien permet également de lier l'avis à la date du rendez-vous pris.

Tout avis rédigé par le Client doit être conforme aux obligations de conformité à la loi, à l'ordre public et aux bonnes mœurs ainsi qu'au respect des droits des tiers telles que prévues à l'article 11.1 « Obligations communes des Utilisateurs » des présentes. L'avis doit être objectif, jamais excessif ou insultant et se limiter aux informations strictement nécessaires à qualifier la satisfaction du Client. L'avis ne doit pas, en outre, contenir des données à caractère personnel (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse email ou postale d'une personne physique).

A défaut, LeCiseau se réserve le droit de rejeter l'avis en cause et le Client pourra faire l'objet des mesures de sanction prévues à l'article 17 « Sanction des manquements ».

Les avis apparaissent de façon chronologique du plus récent au plus ancien.

La rédaction d'un avis par le Client entraîne automatiquement son consentement à ce que :

- L'avis soit diffusé à titre gracieux par LeCiseau sur la Plateforme, - L'avis soit diffusé par LeCiseau par tout moyen et sur tout support aux fins de promotion de la Plateforme, - L'avis soit traduit en toutes langues, - L'avis pourra faire l'objet de modifications dans le cadre de la modération ;

Les Clients renoncent à demander à LeCiseau une quelconque rémunération, redevance, indemnité ou compensation financière à ce titre.

Chaque Coiffeur et chaque Salon disposent d'un droit de réponse aux avis laissés à son sujet afin de donner sa version des faits. Ce droit de réponse s'exerce sur simple demande adressée à partenaire@leciseau.fr en précisant la date de la prestation ayant fait l'objet de l'avis contesté, le nom du client et les éléments de réponses.

La réponse doit être conforme aux dispositions de l'article 11.1. La publication de cette réponse à la suite de l'avis contesté est décidée à la seule discrétion de LeCiseau.

8

Le dépôt d'avis ne donne lieu à aucune contrepartie de la part de LeCiseau. Il est strictement interdit aux Salons et aux Coiffeurs d'offrir un quelconque avantage (réduction de prix, produits gratuits, etc.) en contrepartie de la publication d'un avis par le Client.

Les avis restent publiés tant que le Coiffeur et/ ou le Salon sont référencés sur la Plateforme, à moins que le Client l'ayant rédigé ait demandé la suppression de son avis conformément aux droits que lui confère la loi relative à l'Informatique et aux Libertés (pour en savoir plus :

<https://www.leciseau.fr/documents/CharteCNIL.pdf> .

7.2.7 Partage sur les réseaux sociaux

La fonctionnalité « Partage sur les réseaux sociaux » est accessible à tout Client ayant effectué une Réservation dans les conditions de l'article « Réservation d'une Prestation » ci-avant.

Elle permet au Client de communiquer sur les réseaux sociaux, et notamment sur Facebook et Twitter, afin de partager son avis sur la qualité des Prestations et/ou de la Plateforme.

7.2.8 Garantie d'une coiffure réussie

La garantie d'une coiffure réussie est un service intégré au bon fonctionnement de la Plateforme. Elle fait partie des Frais de Services détaillés à l'article **8.3** des présentes.

7.2.8.1 Périmètre

Tout Client ayant bénéficié d'une Prestation réservée via la Plateforme et effectuée par un Salon

membre du réseau de LeCiseau, présentant les caractéristiques suivantes :

- Malfaçon manifeste dans la prestation, notamment du fait de la non-conformité aux règles de l'art
- Erreur Manifeste sur la couleur appliquée ou sur la longueur de la coupe de cheveux aboutissant à un résultat « objectivement » raté.
- Résultat des frisages, défrisages, ondulations, permanentes ou lissages, non conforme aux règles de l'art.

peut adresser une réclamation auprès du service après-vente de LeCiseau.

7.2.8.2 Notification de la réclamation

Le Client dont la réclamation remplit les critères fixés ci-dessus doit l'adresser au service après-vente de LeCiseau en remplissant le formulaire en suivant le lien : <https://garantiematmutxl.typeform.com/to/Rb3cJQ> dans un délai de **72 heures** maximum après la fin de la Prestation litigieuse. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en compte et aucune réponse ne sera formulée par le service après-vente de LeCiseau.

La réclamation doit impérativement comprendre l'ensemble des informations suivantes :

- Nom, prénom du Client,
- Email du client
- Identifiant unique de réservation (figurant dans la confirmation de réservation)
- Choix du type de préjudice rencontré
- Description de la Prestation litigieuse obtenue et raisons du mécontentement
- Pièces nécessaires à l'appréciation de la qualité de la coiffure concernée (2 photos au minimum avant toute éventuelle tentative de rattrapage)

7.2.8.3 Instruction de la réclamation

Les réclamations sont instruites par le service après-vente de LeCiseau. Ce service peut solliciter toute pièce nécessaire à l'appréciation de la qualité de la Prestation litigieuse (photos ou vidéos,

9

constatations sur pièces, témoignages...), ainsi qu'échanger avec le Salon à l'origine de la Prestation litigieuse notamment aux fins de vérification de l'identité du Client plaignant, de la réalité de la Prestation, de sa date et de la matérialité du dommage.

Le service après-vente de LeCiseau est seul à posséder les compétences professionnelles permettant de juger de la pertinence des réclamations au regard des conditions précitées à l'article 7.2.8.1. Ainsi, en cas de désaccord sur la mise en jeu de la garantie d'une coiffure réussie, son avis prévaudra sur tout autre.

Une fois la réclamation instruite, le service après-vente de LeCiseau informera par email le Client de l'acceptation ou du rejet de sa réclamation.

Si la réclamation est acceptée, le service après-vente de LeCiseau permettra au Client de faire corriger la Prestation litigieuse dans les conditions définies ci-après.

7.2.8.4 Modalités de correction de la prestation

La correction de la Prestation est effectuée grâce à la mise à disposition d'un « code promo » d'un montant équivalent au prix TTC de la Prestation litigieuse (y compris Frais de Services). Le Client sera averti de la mise à disposition du « code promo » par email. Le « code promo » est valable pendant sept (7) jours à compter de son attribution ; le client dispose de 7 jours pour prendre un nouveau rendez-vous. Lors de la réservation de la Nouvelle Prestation, le Client devra s'acquitter des Frais de Services.

Le « code promo » est utilisable en une seule fois. Ainsi, si le Prix TTC de la nouvelle Prestation réservée est inférieur au Prix TTC de la Prestation litigieuse, la somme restante sur le « code promo » est perdue. Aucun client ne peut bénéficier de plus de deux remboursements dans un délai de quatre mois.

La nouvelle Prestation devra être effectuée auprès d'un Salon disponible sur la Plateforme, membre du réseau de LeCiseau. La nouvelle Prestation devra être réalisée dans les sept (7) jours suivant l'attribution du « code promo » évoqué ci-dessus.

Faute de prise de réservation dans un délai de sept (7) jours ou de nouvelle Prestation réalisée dans un délai de sept (7) jours à compter de la prise de rendez-vous, le « code promo » expirera.

Si la Prestation litigieuse est techniquement impossible à rectifier, ou si aucun Salon n'était disponible pour la réaliser dans les délais prévus ci-dessus, le délai d'expiration du « code promo » pourra être rallongé par le service client LeCiseau (à sa seule appréciation) à soixante (60) jours à compter de son attribution.

8. Conditions financières

8.1 Prix des Réservations

Le prix de la Réservation correspond à cinquante pour cent (50 %) du prix plein tarif appliqué par chaque Salon pour la réalisation de la Prestation objet de la Réservation, au sein de leur Salon (ci-après : le « **Prix de la Réservation** »).

Le prix plein tarif initialement appliqué par les Salons pour la réalisation de la Prestation et le Prix de la Réservation sont mentionnées sur la Plateforme et sur les Profils. Les Salons garantissent que le prix plein tarif correspond à celui qu'ils pratiquent au sein de leur propre salon.

8.2 Facturation des Réservations

Les Salons reconnaissent et acceptent que LeCiseau n'émet aucune facture relative aux Prestations.

Les Salons sont expressément informés et acceptent qu'ils ont la charge de l'émission des factures relatives à la réalisation des Prestations. Ils reconnaissent par ailleurs que la responsabilité de LeCiseau ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

8.3 Frais de services

Pour les Clients, l'accès aux Services est soumis au paiement de frais de services.

Ces derniers couvrent les frais de fonctionnement de la Plateforme et de réservation des Prestations : sms de confirmation, modification et annulation gratuite jusqu'à 24h avant le rendez- vous, garantie d'une coiffure réussie (ci-après : les « **Frais de Services** »). Ces Frais de Services s'élèvent à 0,99 euros TTC et sont payés en même temps que le Prix de la Réservation.

Le prix des Frais de Services étant inférieur à 25€ TTC, la délivrance d'une note est facultative. Cette note pourra être adressée au Client sur simple demande écrite.

8.4 Modalités de paiement

LeCiseau assure la gestion des règlements, liés aux prestations de coiffures, dus aux Salons par les Clients ainsi que liés aux Frais de Services, via un partenaire de gestion de paiement Stripe (ci-après le « **Prestataire de Paiement** »). Stripe est une entreprise de technologie qui développe notamment des solutions de paiement sur internet. Des millions d'entreprises de plus de 120 pays utilisent Stripe pour lancer et développer leur activité.

Les Utilisateurs contractent directement avec le prestataire de paiement Stripe (ci-après le « **Prestataire de Paiement** »), ce qu'ils reconnaissent et acceptent.

Les Frais de Services sont exclusivement destinés à LeCiseau et, en aucun cas, au Salon.

Le Salon et le Client se voient attribuer un porte-monnaie virtuel (ci-après : le « **Porte-Monnaie Electronique** ») par le Prestataire de Paiement dès l'ouverture de leur Compte. Ce Porte- Monnaie Electronique est lié au compte bancaire rattaché au Compte du Salon et du Client.

Dans le cadre des Services, les Utilisateurs mandatent expressément LeCiseau pour transmettre les

instructions relatives aux paiements au Prestataire de Paiement, en leur nom et pour leur compte. Ils sont informés que le Prestataire de Paiement conserve seul les coordonnées bancaires aux fins de réalisation des paiements, LeCiseau ne conservant aucune coordonnée bancaire.

La mise en œuvre des Services nécessitant celle des paiements, en acceptant les présentes, les Utilisateurs acceptent également les conditions générales d'utilisation du Prestataire de paiement. Les Utilisateurs sont informés et acceptent que la fin du contrat entre un Utilisateur et le Prestataire de Paiement, quel qu'en soit le motif, entraîne automatiquement et de plein droit la résiliation des Conditions Générales entre LeCiseau et cet Utilisateur ainsi que, par voie de conséquence, la fermeture du Compte de ce dernier.

De la même manière, la fin du contrat entre LeCiseau et un Utilisateur entraîne automatiquement et de plein droit la résiliation des conditions générales entre cet Utilisateur et le Prestataire de Paiement.

8.3.2 Le Client procède au paiement de la Réservation directement sur la Plateforme, par carte bancaire, par l'intermédiaire du Prestataire de Paiement.

11

Le paiement est exigible au moment de la réservation. Il est effectué selon les modalités suivantes :

- le compte bancaire du Client est débité au moment de la réservation ; - l'ordre de virement au profit du Salon est effectué au plus tard le jour de la réalisation de la Prestation.

Le Client garantit qu'il dispose de la Monnaie Electronique, telle que définie dans les conditions générales du Prestataire de Paiement, suffisante pour procéder au paiement du Prix de la Réservation.

8.5 Réception du Prix de la Réservation par le Salon

Le paiement s'effectue par débit du Porte-Monnaie Electronique du Client et crédit du Porte-Monnaie Electronique du Salon, selon les modalités prévues dans les conditions générales du Prestataire de Paiement.

Le Salon est informé et accepte expressément la procédure de paiement suivante :

- A la date de réalisation de la Prestation, LeCiseau effectue une demande de paiement auprès du Prestataire de paiement ;
- Dans un délai de 3 (trois) jours ouvrés à compter de la demande de paiement, le Prestataire de paiement effectue le virement du paiement de la Réservation, déduction faite de la Commission de LeCiseau définie à l'article 8.5

Ainsi, le Prestataire de Paiement conserve les sommes versées par le Client jusqu'à la fin de ce délai.

8.6 Commission de LeCiseau

Le Salon reconnaît que LeCiseau, en contrepartie des Services qui lui sont fournis, perçoit une commission pour chaque Réservation émise par les Clients (ci-après : la « **Commission** »).

La Commission est calculée sur le Prix hors-taxes de la Réservation. Elle est due par le Salon.

Le taux de Commission applicable est de vingt pourcent (20%). LeCiseau est libre de modifier le pourcentage de la Commission à tout moment, à sa libre discrétion.

Le Salon est informé de ces modifications par tout moyen utile, et notamment par email, au minimum quinze (15) jours avant l'entrée en vigueur du nouveau taux applicable. Le nouveau taux s'appliquera aux Réservations émises par le Client à l'issue de ce délai.

Les Salons qui n'acceptent pas les nouveaux taux doivent se désinscrire dans les conditions prévues à l'article 10.2. A défaut, ils seront réputés les avoir acceptés.

La Commission sera prélevée directement sur les sommes versées sur le Porte-Monnaie Electronique au titre du paiement effectué par le Client, avant que le solde ne soit reversé au Salon.

LeCiseau envoie tous les mois au salon la facture des sommes dues au titre de sa Commission.

12

8.7 Incident de paiement

Les Clients sont informés et acceptent expressément que tout incident de paiement de tout ou partie du Prix de la Réservation entraînera automatiquement la caducité de la transaction.

8.8 Données bancaires

Les informations à caractère bancaire des Utilisateurs en rapport avec leur utilisation des Services font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est le Prestataire de Paiement.

En effet, le Prestataire de Paiement reçoit les informations directement des Utilisateurs, collectées via la Plateforme. Les informations collectées comprennent :

- les informations liées au mode de paiement (numéro de la carte de paiement),

- le montant de l'achat,
- la date d'achat,
- le mode de paiement.

En application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et du RGPD, les Utilisateurs disposent du droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité et d'effacement des données personnelles le concernant, en adressant sa demande à l'adresse suivante : dpo@leciseau.fr ou directement auprès du Prestataire de paiement selon les modalités prévues dans ses Conditions Générales. Il est rappelé que toute personne peut, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données la concernant.

Pour plus d'informations concernant le traitement des données à caractère personnel, les Utilisateurs sont invités à prendre connaissance de la Charte de Protection des Données disponible sur la Plateforme.

9. Droit de rétractation des Clients

Conformément à l'article L.121-21-8.12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les prestations de services d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date déterminée. Le client ne bénéficie donc pas du droit de rétractation légal.

Néanmoins, il est rappelé que le client dispose de la faculté d'annuler gratuitement sa réservation jusqu'à 24h avant le rendez-vous (article 7.2.4) depuis son espace personnel.

10. Durée

10.1 Durée des Services

Les Conditions Générales s'appliquent pendant toute la durée d'utilisation des Services par l'Utilisateur.

10.2 Fin des Services à l'initiative des Utilisateurs

Les Utilisateurs peuvent se désinscrire des Services à tout moment en adressant à LeCiseau aux coordonnées mentionnées à l'article « Exploitation de la Plateforme et des Services » une demande à cet effet par courrier recommandé avec accusé de réception.

LeCiseau s'engage à désinscrire l'Utilisateurs dans un délai maximum de dix (10) jours à compter de la réception de la demande. La désinscription entraîne la suppression automatique du Compte de l'Utilisateur.

LeCiseau se réserve par ailleurs le droit de mettre fin à l'inscription de tout Utilisateur, en cas de manquement à l'une quelconque des dispositions des Conditions Générales, dans les conditions de l'article « Résiliation pour manquement ».

10.3 Fin des Services à l'initiative de LeCiseau

LeCiseau se réserve le droit de modifier ou d'arrêter de proposer tout ou partie des Services à tout moment, à sa libre discrétion.

L'Utilisateur sera informé de ces modifications et/ou arrêts par tout moyen utile, avec un préavis d'au moins quinze (15) jours.

10.4 Résiliation pour manquement

En cas de manquement de l'Utilisateur à l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes Conditions Générales, auquel il ne serait pas remédié dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la réception d'une mise en demeure d'avoir à remédier audit manquement, LeCiseau pourra, de plein droit et sans formalité judiciaire, résilier les présentes Conditions Générales et fermer son Compte.

La résiliation des présentes est sans préjudice de tous dommages-intérêts auxquels LeCiseau pourrait prétendre du fait du manquement de l'Utilisateur et de toute pénalité qui lui serait éventuellement due.

En cas de résiliation des présentes, pour quelque cause que ce soit, les Parties s'engagent à restituer intégralement et sans délai toutes informations confidentielles, documents et/ou données, qui lui auraient été communiqués par l'autre Partie dans le cadre de l'exécution des présentes, et à détruire toute copie, sauvegarde, extrait, reproduction ou résumé desdites informations confidentielles, documents et/ou données, ainsi que le matériel promotionnel communiqués par l'autre Partie, en tout ou partie, quelle qu'en soit la forme.

10.5 Conséquence de la fin des Services

La fin des Services, pour quelque cause que ce soit, entraîne la suppression du Compte de l'Utilisateur, qui n'a alors plus accès à son Espace Personnel.

L'Utilisateur est expressément informé et accepte que l'ensemble des informations qu'il aura mises en ligne sur la Plateforme ne seront plus accessibles sur celle-ci.

Ces informations ne pourront ainsi faire l'objet d'aucune demande de suppression.

11. Obligations des Utilisateurs

Sans préjudice des autres obligations prévues aux présentes, les Utilisateurs s'engagent à respecter les obligations qui suivent.

11.1 Obligations communes à tous les Utilisateurs

11.1.1 Les Utilisateurs s'engagent, dans leur usage des Services, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public.

11.1.2 L'Utilisateur s'interdit ainsi de diffuser, notamment et sans que cette liste soit exhaustive :

14

- des contenus pornographiques, obscènes, indécents, choquants ou inadaptés à un public familial, diffamatoires, injurieux, violents, racistes, xénophobes ou révisionnistes, - des contenus contrefaisants, - des contenus attentatoires à l'image d'un tiers, - des contenus mensongers, trompeurs ou proposant ou promouvant des activités illicites, frauduleuses ou trompeuses, - des contenus nuisibles aux systèmes informatiques de tiers (tels que virus, vers, chevaux de Troie, etc.), - et plus généralement des contenus susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers ou d'être préjudiciables à des tiers, de quelque manière et sous quelque forme que ce soit.

11.1.3 Les Utilisateurs reconnaissent avoir pris connaissance sur la Plateforme des caractéristiques et contraintes, notamment techniques, de l'ensemble des Services.

Ils sont seuls responsables de leur utilisation des Services.

11.1.4 Les Utilisateurs s'engagent à fournir à LeCiseau toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des Services et plus généralement, à coopérer activement avec LeCiseau en vue de la bonne exécution des présentes.

Les Utilisateurs s'engagent à fournir des informations exactes et exempts de tout vice notamment s'agissant des coordonnées permettant l'exécution des Prestations.

11.1.5 Les Utilisateurs sont informés et acceptent que la mise en œuvre des Services nécessite qu'ils soient connectés à internet et que la qualité des Services dépend directement de cette connexion, dont ils sont seuls responsables.

11.2 Obligations spécifiques aux Salons

Les Salons sont seuls responsables du bon accomplissement de toutes les formalités notamment

administratives, fiscales et/ ou sociales et de tous les paiements de cotisations, taxes ou impôts de toutes natures qui leur incombent le cas échéant en relation avec leur utilisation des Services.

Ils déclarent par ailleurs faire leur affaire de la rémunération des Coiffeurs au titre des Prestations exécutées et réservées depuis la Plateforme.

La responsabilité de LeCiseau ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

11.2.1 Conformément à la réglementation bancaire contre le blanchiment d'argent et les nouvelles procédures KYC (« Know Your Customer »), LeCiseau est amené à procéder à une vérification des informations des Salons dès lors qu'une certaine somme sera cumulée en contrepartie des prestations de coiffure réservées via la Plateforme. Le seuil de déclenchement devant être atteint est défini par le Prestataire de paiement ainsi que les documents devant être communiqués.

Le Salon sera alerté par email de l'atteinte du seuil nécessitant une vérification qui listera les documents à communiquer dans les plus brefs délais afin de ne pas voir son compte bloqué.

En effet, le Prestataire de paiement pourra suspendre provisoirement les paiements à destination des Salons tant que la vérification d'identité n'a pu aboutir.

11.2.2 Les Salons s'engagent à honorer toute Réservation passée par un Client.

15

Les Salons garantissent que les Prestations correspondent aux descriptions faites sur les pages Profils. Ils s'interdisent notamment de proposer à la réservation des Prestations dont les caractéristiques ne correspondent pas à celles décrites sur les pages Profils.

Ils s'interdisent également de faire usage de marques non autorisées ou de tout autre terme ou signe non approprié.

11.2.3 Les Salons sont seuls responsables de la bonne exécution du contrat de vente à l'égard des Clients, comme de la qualité et de la conformité des Prestations proposées à leur description sur les pages Profils. Ainsi, même en cas de mise en jeu de la garantie coiffure réussie, décrite à l'article 7.2.8 des présentes, les Salons demeurent seuls responsables des éventuels dommages subis par le Client du fait de la réalisation des Prestations. La responsabilité de LeCiseau ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

11.2.4 Les Salons s'engagent en outre expressément à respecter l'ensemble des lois et règlements relatifs à l'activité de vente à distance et ceux relatifs au droit de la consommation.

Plus particulièrement, ils s'engagent à respecter leurs obligations d'information précontractuelles,

notamment les caractéristiques des Prestations qu'ils proposent à la vente, leurs prix, les informations relatives à leur identité et à leurs coordonnées.

Les Salons reconnaissent expressément qu'ils sont seuls responsables du respect de ces obligations envers les Clients.

Les Salons reconnaissent et acceptent expressément qu'en cas de résolution de la vente ou de réduction du prix de vente, en raison de l'application de toutes obligations légales qui lui incombent, aucun remboursement ou réduction de la Commission ne pourrait être demandée.

Les Salons s'engagent à informer les Clients, selon des modalités conformes à la réglementation en vigueur, de leurs droits en vertu des dispositions indiquées ci-dessus.

La responsabilité de LeCiseau ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

11.2.5 Les Salons garantissent LeCiseau qu'ils disposent de tous les droits et autorisations nécessaires à la diffusion des contenus de toute nature (rédactionnels, graphiques, ou autres), des photos des prestations qu'ils réalisent et des commentaires qu'ils diffusent dans le cadre des Services via leur Espace Personnel ou les Profils (ci-après : les « **Contenus** »). Ils garantissent notamment LeCiseau qu'ils disposent de toutes autorisations nécessaires pour exploiter les photos de profil des Coiffeurs et les photos de leurs prestations sur la Plateforme et diffuser leur image dans le cadre de l'exploitation des Services et de leur promotion. Ils s'engagent ainsi à obtenir l'autorisation des Coiffeurs dans ce cadre ainsi que l'autorisation de tout client apparaissant sur une photo des prestations.

Ils s'engagent à ce que lesdits Contenus soient licites, ne portent pas atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux droits de tiers, n'enfreignent aucune disposition législative ou réglementaire et plus généralement, ne soient aucunement susceptibles de mettre en jeu la responsabilité civile ou pénale de LeCiseau.

Les Salons se portent garant des Contenus mis en ligne sur la Plateforme par les Coiffeurs sur leur Compte, ce qu'ils reconnaissent et acceptent.

11.2.6 Aux fins de mise en œuvre des Services, les Salons et Coiffeurs autorisent LeCiseau à utiliser leurs Contenus éventuellement protégés par des droits de propriété intellectuelle selon les modalités qui suivent :

- Ils consentent à ce que leurs Contenus soient diffusés à titre gracieux par LeCiseau sur la Plateforme,

16

- Ils consentent à ce que leurs Contenus soient diffusés par LeCiseau par tout moyen et sur tout support aux fins de promotion de la Plateforme, - Ils acceptent que leurs Contenus

réductionnels soient traduits en toutes langues, - Ils reconnaissent et acceptent que les Contenus pourront faire l'objet de modifications, notamment quant à leur cadrage, leur format et leurs couleurs, ainsi que d'altérations ou de dégradations dans leur qualité, en fonction des contraintes techniques de la Plateforme ; - Ils renoncent à demander à LeCiseau une quelconque rémunération, redevance, indemnité ou compensation financière à ce titre.

11.2.7 Les Salons garantissent qu'ils ont recueilli le consentement explicite des Coiffeurs lors de la collecte de leurs données à caractère personnel aux fins de les transmettre à LeCiseau et à ses partenaires commerciaux. Les Salons ont également informé les Coiffeurs qu'ils pouvaient obtenir toutes les informations relatives à la politique de protection des données à caractère personnel de LeCiseau en consultant la Charte de Protection des Données, disponible sur www.leCiseau.fr.

11.3 Obligations spécifiques aux Clients et aux Salons

Le Client est seul responsable des Contenus de toute nature qu'il diffuse dans le cadre des Services via son Espace personnel.

Le Client s'interdit de solliciter les Salons et/ou Coiffeurs directement aux fins de bénéficier des Prestations au Prix des Réservations, ni à chercher à entrer en contact avec eux à cet effet, autrement que par l'intermédiaire de LeCiseau.

Les Salons et les Coiffeurs s'interdisent quant à eux à solliciter les Clients directement aux fins de leur proposer la réalisation de Prestations au Prix des Réservations, ni à chercher à entrer en contact avec eux à cet effet, autrement que par l'intermédiaire de LeCiseau.

12. Garanties des Utilisateurs

Les Utilisateurs garantissent LeCiseau contre toutes plaintes, réclamations, actions et/ou revendications quelconques que LeCiseau pourrait subir du fait de la violation, par les Utilisateurs de l'une quelconque de leurs obligations ou garanties aux termes des présentes Conditions Générales.

Ils s'engagent à indemniser LeCiseau de tout préjudice qu'elle subirait et à lui payer tous les frais, charges et/ou condamnations qu'elle pourrait avoir à supporter de ce fait.

13. Hébergement

LeCiseau s'engage à assurer, dans les termes d'une obligation de moyens, l'hébergement des Comptes et de tout contenu publié par les Utilisateurs sur leur Compte conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art, sur ses propres serveurs ou par un prestataire d'hébergement professionnel, exerçant son activité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art, et notamment présentant les garanties suffisantes au regard des obligations du Règlement Général sur la protection des données à caractère personnel (« RGPD »).

Dans ce cadre, LeCiseau s'engage à fournir aux Utilisateurs des capacités de stockage et de traitement suffisantes dans le cadre des Services, conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art.

LeCiseau s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens techniques, conformes à l'état de l'art, nécessaires pour assurer la sécurité et l'accès aux Services, portant sur la protection et la surveillance des infrastructures, le contrôle de l'accès physique et/ou immatériel auxdites

17

infrastructures, ainsi que sur la mise en œuvre des mesures de détection, de prévention et de récupération pour protéger les serveurs d'actes malveillants.

LeCiseau s'engage également à prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par les traitements automatisés de données mis en œuvre pour les besoins de l'accès aux Services, pour préserver la sécurité des données, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

14. Garantie de niveau de Services

LeCiseau s'engage à assurer la permanence, la continuité et la qualité de l'accès aux Services.

A ce titre, LeCiseau fera ses meilleurs efforts pour maintenir un accès au Site 24h/24h, 7j/7j, sauf cas de force majeure.

Eu égard à la complexité d'internet, l'inégalité des capacités des différents sous-réseaux, l'afflux à certaines heures, aux différents goulots d'étranglement sur lesquels LeCiseau n'a aucune maîtrise, la responsabilité de LeCiseau sera limitée au fonctionnement de ses serveurs, dont les limites extérieures sont constituées par les points de raccordement.

LeCiseau ne saurait être tenue pour responsable (i) des vitesses d'accès à ses serveurs, (ii) des ralentissements externes à ses serveurs, et (iii) des mauvaises transmissions dues à une défaillance ou à un dysfonctionnement de ces réseaux.

En cas de nécessité, LeCiseau se réserve la possibilité de limiter ou de suspendre l'accès au Site pour procéder à toute opération de maintenance et/ou d'amélioration. Dans cette hypothèse, LeCiseau s'engage à informer à l'avance les Utilisateurs, par tout moyen utile, de ces opérations de maintenance et/ou d'amélioration. Dans cette hypothèse, LeCiseau s'engage à informer les Utilisateurs au minimum 24h à l'avance, par tout moyen utile et notamment par message informatif général sur la page d'accueil de la Plateforme, de ces opérations de maintenance.

Dans le cadre de ces opérations de maintenance et/ou d'évolution, LeCiseau s'engage à faire ses meilleurs efforts pour effectuer les sauvegardes des contenus stockés sur les Espaces Personnels des

Utilisateurs.

Les Utilisateurs reconnaissent et acceptent que la présente garantie de niveau de Services ne couvre pas toute panne ou interruption de l'accès au Site ou aux Services intervenant du fait des opérateurs télécoms ou fournisseurs d'accès à internet et au web mobile.

15. Confidentialité

LeCiseau et l'Utilisateur s'engagent respectivement à garder strictement confidentiels tous les documents et informations de nature juridique, stratégique, technique ou financière relatifs à l'autre partie dont elle aurait eu connaissance à l'occasion de la conclusion et de l'exécution des présentes et à ne pas les divulguer sans l'accord écrit préalable de l'autre partie, sous les réserves habituellement retenues par la jurisprudence.

Cette obligation de confidentialité s'étend à l'ensemble des salariés des parties ainsi qu'à leurs affiliés et cocontractants.

Elle continuera à produire ses effets pendant les trois (3) ans suivant la fin des relations entre les parties.

18

16. Plainte

En cas d'actes portant préjudice à l'Utilisateur commis par un autre Utilisateur sur la Plateforme, l'Utilisateur peut transmettre une plainte à LeCiseau par courrier postal ou par email aux coordonnées renseignées à l'article « Exploitant de la Plateforme et des Services », après avoir préalablement recherché une solution amiable.

La plainte doit impérativement comporter la date de sa notification, l'identité du plaignant et celle de l'Utilisateur à l'origine du préjudice, la description des faits litigieux accompagné le cas échéant d'un lien vers la page web permettant d'en rapporter la preuve, ainsi que la copie de la correspondance adressée à l'auteur de l'atteinte et recherchant une solution amiable.

LeCiseau aura la libre faculté de prendre toutes mesures appropriées, sans aucun engagement de sa part et/ou de transmettre cette plainte aux autorités compétentes.

Les Utilisateurs feront leur affaire personnelle des actions qu'ils pourraient introduire devant toute juridiction contre un autre Utilisateur en raison du préjudice subi de son fait.

17. Sanction des manquements

En cas de manquement à l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales, ou plus généralement, d'infraction aux lois et règlements par l'Utilisateur, LeCiseau se réserve le droit de :

(i) suspendre de manière temporaire ou définitive, sans délai, l'accès aux Services de l'Utilisateur auteur du manquement ou de l'infraction, ou y ayant participé, et notamment, en cas de fourniture d'informations erronées, incomplètes, mensongères ou périmées lors de l'inscription aux Services, (ii) supprimer tout Contenu en lien avec le manquement ou l'infraction considéré(e), en totalité ou en partie, (iii) supprimer le Compte de l'Utilisateur fautif ; (iv) prendre toutes mesures appropriées et engager toute action en justice, (v) avertir le cas échéant les autorités compétentes, coopérer avec elles et leur fournir toutes

les informations utiles à la recherche et à la répression d'activités illégales ou illicites.

En cas de manquement de l'Utilisateur à une obligation essentielle découlant des présentes Conditions Générales, ou de violation répétée de celles-ci, LeCiseau réserve le droit de résilier l'accès de l'Utilisateur à tout ou partie des Services, avec effet immédiat, par lettre, fax ou email.

La résiliation prend effet de plein droit à la date d'envoi, par LeCiseau, de l'écrit adressé à l'Utilisateur en application de la présente clause. Elle entraîne automatiquement et sans mise en demeure préalable la suppression du Compte de l'Utilisateur, sans préjudice des autres conséquences éventuellement induites en application des présentes Conditions Générales.

18. Exclusion de responsabilité et garantie de LeCiseau

18.1 LeCiseau s'engage à fournir les Services avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur elle une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que les Utilisateurs reconnaissent et acceptent expressément. Sa responsabilité est exclusivement limitée à la fourniture des Services selon les modalités décrites aux présentes, à l'exclusion de toute autre prestation.

18.2 LeCiseau intervient en qualité de courtier en ce qu'elle met à la disposition des Salons et des Clients des outils et moyens techniques leur permettant d'entrer en relation par l'intermédiaire de la Plateforme. La responsabilité de LeCiseau se limite à la fourniture de ces

19

moyens, tels que décrits aux présentes et à la mise en relation des Clients avec les Salons et Coiffeurs.

LeCiseau agit en son nom personnel et ne passe aucun acte juridique au nom et pour le compte des Salons ou des Clients, qui contractent directement entre eux.

LeCiseau n'est pas partie aux contrats conclus entre un Salon et un Client et ne saurait en aucun cas voire sa responsabilité engagée au titre des difficultés pouvant intervenir lors de la conclusion ou de

l'exécution de ces contrats.

LeCiseau ne garantit notamment pas la réalisation des transactions, ni la bonne exécution des contrats conclus entre les Salons et les Clients. Elle n'offre pas davantage de garantie aux Salons en termes de débouchés ou de volume de clientèle, pas plus qu'elle n'est redevable envers les Clients d'une quelconque garantie quant au nombre et à la diversité des Prestations proposées à la vente.

LeCiseau ne fournit aucune garantie s'agissant (i) de la conformité des Profils aux lois et règlements en vigueur, (ii) de la conformité des Prestations aux dispositions légales et réglementaires.

Toutefois, dans un souci d'amélioration constante de la qualité des Services, LeCiseau invite les Utilisateurs à lui faire part de tous les commentaires et informations qu'ils pourraient souhaiter porter à sa connaissance concernant la qualité des transactions réalisées par l'intermédiaire des Services.

18.3 LeCiseau s'engage à procéder régulièrement à des contrôles afin de vérifier le fonctionnement et l'accessibilité de la Plateforme. A ce titre, LeCiseau se réserve la faculté d'interrompre momentanément l'accès au Site pour des raisons de maintenance. De même, LeCiseau ne saurait être tenue responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès à la Plateforme qui auraient pour origine des circonstances qui lui sont extérieures, la force majeure, ou encore qui seraient dues à des perturbations des réseaux de télécommunication.

18.4 LeCiseau ne garantit pas aux Utilisateurs :

(i) que les Services, soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs, de vices ou défauts, (ii) que les Services, étant standard et nullement proposés à la seule intention d'un Utilisateur donné en fonction de ses propres contraintes personnelles, répondront spécifiquement à ses besoins et attentes.

18.5 La responsabilité de LeCiseau pourra être engagée par le Client dans les conditions de droit commun.

En revanche, LeCiseau ne pourra voir sa responsabilité engagée envers les Salons, dans les conditions de droit commun, à raison des seuls dommages directs subis par les Salons, résultant d'un manquement de LeCiseau à ses obligations contractuelles telles que définies aux présentes. Les Salons renoncent donc à demander réparation à LeCiseau à quelque titre que ce soit, de dommages indirects, et notamment le manque à gagner, la perte de chance, ou les pertes trouvant leur origine ou étant la conséquence de l'exécution des présentes.

En tout état de cause, LeCiseau ne pourra être redevable envers les Salons du paiement de dommages-intérêts de quelque nature que ce soit en raison de leur recours aux Services, pour un montant qui serait supérieur au montant facturé par LeCiseau aux Salons au titre des présentes.

La responsabilité de LeCiseau ne pourra au demeurant être engagée que si les Utilisateurs ont émis une réclamation, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai d'un (1) mois suivant ladite survenance.

19. Indépendance des Salons et Coiffeurs

Ni LeCiseau, ni les Salons ou Coiffeurs ne pourront se réclamer des dispositions des présentes pour revendiquer, en aucune manière, la qualité d'agent, de représentant ou d'employé de l'autre, ni engager celui ou celle-ci à l'égard de tiers, au-delà des Services prévus par les dispositions des présentes.

Aux termes des présentes, il n'est pas formé de structure juridique particulière entre LeCiseau et les Salons ou les Coiffeurs, chacun conservant son entière autonomie, ses responsabilités et sa propre clientèle.

20. Propriété intellectuelle de LeCiseau

Les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, base de données, etc ...) exploités par LeCiseau au sein de la Plateforme, ainsi que la Plateforme elle-même, sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur.

Tous désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tous actes de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un quelconque de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation de LeCiseau sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

21. Données de LeCiseau

Les Utilisateurs reconnaissent et acceptent expressément :

- (i) que les données recueillies sur la Plateforme et les équipements informatiques de LeCiseau font foi de la réalité des opérations intervenues dans le cadre des présentes, (ii) que ces données constituent le seul mode de preuve admis entre les parties, notamment pour le calcul des sommes dues à LeCiseau.

Les Utilisateurs peuvent accéder à ces données dans leur Espace Personnel.

22. Données à caractère personnel

22.1 Données à caractère personnel traitées par LeCiseau

LeCiseau pratique une politique de protection des données personnelles dont les caractéristiques sont explicitées dans la Charte de Protection des données dont l'Utilisateur est expressément invité à prendre connaissance.

22.2 Données à caractère personnel traitées par les Salons

Les Salons s'obligent à respecter la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et le Règlement Général de Protection des données « RGPD », ainsi que toutes les lois relatives aux sollicitations commerciales, pour leur utilisation des données à caractère personnel dont ils seraient destinataires dans le cadre des Services.

21

22.3 Liste Bloctel

Conformément à L.223-1 du code de la consommation, l'Internaute dispose du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de Bloctel <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

23. Publicité

LeCiseau se réserve la faculté d'insérer, sur toute page de la Plateforme et dans toute communication à l'Utilisateur tous messages publicitaires ou promotionnels sous une forme et dans des conditions dont LeCiseau sera seule juge.

24. Références commerciales

Les Parties sont seules propriétaires de leurs noms, marques, logos, signes, dessins. Chacune des Parties s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle de l'autre Partie sur ces signes distinctifs et notamment, s'interdit de susciter toute analogie et/ou confusion dans l'esprit du public à quelque fin que ce soit et par quelque mode que ce soit, notamment, chacune des Parties s'engage à ne pas :

- utiliser le nom de l'autre Partie dans son nom ou dans tout autre nom commercial ou raison sociale sans limitation ;
- enregistrer ou faire enregistrer, pendant la durée et après la fin de la relation

contractuelle entre les Parties, aucune marque, nom, logo, signe et dessin utilisé par l'autre Partie.

Les présentes n'emportent donc aucune cession des droits de propriété intellectuelle détenus par les Parties sur leurs signes distinctifs au profit de l'autre Partie, ce que cette dernière reconnaît expressément aux termes des présentes.

Les Parties s'autorisent réciproquement à faire usage du nom, de la marque, du logo, et des références, de l'autre Partie, à titre de références commerciales, sur tout support et sous quelque forme que ce soit, pendant la durée des présentes et trois (3) ans suivant la fin des relations entre les Parties.

25. Liens et sites tiers

LeCiseau ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la disponibilité technique de sites internet ou d'applications mobiles exploités par des tiers (y compris ses éventuels partenaires) auxquels les Utilisateurs accéderaient par l'intermédiaire de la Plateforme.

LeCiseau n'endosse aucune responsabilité au titre des contenus, publicités, produits et/ou services disponibles sur de tels sites et applications mobiles tiers dont il est rappelé qu'ils sont régis par leurs propres conditions d'utilisation.

LeCiseau n'est pas non plus responsable des transactions intervenues entre les Utilisateurs et un quelconque annonceur, professionnel ou commerçant (y compris ses éventuels partenaires) vers lequel les Utilisateurs seraient orientés par l'intermédiaire de la Plateforme et ne saurait en aucun cas être partie à quelques litiges éventuels que ce soit avec ces tiers concernant notamment la livraison de produits et/ou services, les garanties, déclarations et autres obligations quelconques auxquelles ces tiers sont tenus.

22

26. Renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas avoir exercé un quelconque droit ou pouvoir en application des dispositions des présentes Conditions Générales, ou de l'avoir exercé en retard, ne pourra être interprété comme une renonciation à exercer tout ou partie de ce droit ou pouvoir, et tout exercice unique ou partiel de tout droit ou pouvoir ne pourra empêcher une nouvelle mise en œuvre de ce droit ou pouvoir.

27. Force majeure

LeCiseau ne pourra être tenue responsable vis-à-vis de l'Utilisateur dans l'hypothèse où l'exécution de ses obligations serait retardée, restreinte ou rendue impossible du fait de la survenance d'un événement de force majeure. Sont notamment considérées comme cas de force majeure, les hypothèses habituellement reconnues par la jurisprudence et les tribunaux français.

La survenance d'un événement de force majeure suspendra dans un premier temps l'exécution des Services pendant une durée qui ne pourra être supérieure à trois (3) mois.

Dans l'hypothèse où le cas de force majeure se poursuivrait au-delà de la période susvisée, les Parties pourront résilier les présentes Conditions Générales, de plein droit, sans formalité judiciaire, sans préavis et sans droit à indemnités de quelque nature que ce soit, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ayant effet immédiat.

28. Nullité

Si l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales venait à être déclarée nulle ou non applicable en raison d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive rendue par une juridiction compétente, seule cette disposition serait frappée de nullité, les autres dispositions garderont toute leur force et leur portée.

29. Modification des Conditions Générales

LeCiseau se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales.

L'Utilisateur sera informé de ces modifications par tout moyen utile, au moins quinze (15) jours avant leur entrée en vigueur. Les Conditions Générales modifiées s'appliqueront immédiatement.

L'Utilisateur qui n'accepte pas les Conditions Générales modifiées doit se désinscrire des Services avant la fin du délai de notification de quinze (15) jours, dans les conditions de l'article « Fin des Services à l'initiative des Utilisateurs ».

Tout Utilisateur qui a recours aux Services postérieurement à l'entrée en vigueur des Conditions Générales modifiées est réputé avoir accepté ces modifications qui lui seront pleinement applicables.

30. Médiation

En cas de litige relatif aux présentes Conditions Générales, le Client a la faculté de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation conformément aux articles L152-1 et suivants du Code de la consommation.

Une liste des médiateurs agréés est disponible sur la Plateforme internet de la médiation de la consommation accessible à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>.

Le Client a en outre la possibilité de déposer une plainte via la plateforme de règlement en ligne des litige (dites plateforme « RLL ») accessible au moyen du lien ci-dessous :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>

En cas d'échec dans la désignation du médiateur ou de la médiation elle-même, la partie la plus diligente peut saisir la Tribunal compétent selon les modalités de l'article « Loi applicable et Tribunaux compétents » ci-dessous.

31. Loi applicable et Tribunaux compétents

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française.

En cas de contestation sur la validité, l'interprétation et/ou l'exécution des Conditions Générales, les parties conviennent que les tribunaux de Paris seront exclusivement compétents pour en juger, sauf règles de procédure impératives contraires.

32. Entrée en vigueur

Les présentes Conditions Générales sont entrées en vigueur le 01 juin 2019.

