

1. DESCRIPTION DES SERVICES ET FONCTIONNEMENT DE LA PLATEFORME

A. Fonctionnement du service

La plateforme ALLO LOUIS, gérée par la société Allo Louis SAS immatriculée au RCS de Caen (SIREN : 880008610), dont le siège social se situe au 21 rue Guynemer 14530 Luc-Sur-Mer (« **ALLO LOUIS** »), permet la mise en relation de prestataires (les « **Louis** ») avec des particuliers employeurs (« les **Utilisateurs** ») souhaitant bénéficier de prestations (les « **Prestations** ») de service de leur part au / à partir du domicile du bénéficiaire (les « **Bénéficiaires** »). La plateforme ALLO LOUIS favorise ainsi la réalisation de prestations de services à la personne.

Cette plateforme est accessible sur internet, à l'adresse <https://allolouis.com> (le « **Site** ») ou par téléphone au 01 88 24 80 00 (la « **Plateforme téléphonique** »). Les utilisateurs peuvent y déposer leurs demandes de coup de main (les « **Demandes** »).

Les demandes exprimées sur la plateforme ALLO LOUIS sont proposées aux Louis à travers un algorithme prenant en considération leurs compétences, la géolocalisation, le niveau d'activité et de satisfaction, leur disponibilité, et les préférences du demandeur. Les Louis peuvent librement accepter ou refuser une demande.

Un Louis désirant prendre en charge une demande sera mis en relation avec l'Utilisateur. La mise en relation sera considérée comme pleinement effectuée par Allo Louis si un rendez-vous est pris entre le Louis et l'Utilisateur et qu'il n'a pas été annulé par l'Utilisateur 24h avant sa date théorique.

En contrepartie de l'utilisation de la plateforme ALLO LOUIS, ALLO LOUIS facture au client des frais de gestion. Ces frais permettent d'assurer le bon fonctionnement de la plateforme, la formation des Louis, ainsi que le traitement et le suivi complet de chaque mise en relation.

B. Objet de l'activité d'Allo Louis

Allo Louis met à la disposition des Louis et des Utilisateurs des outils et moyens techniques leur permettant d'entrer en relation aux fins de conclure un accord de prestation.

Allo Louis assiste les Utilisateurs dans l'organisation des Prestations et leur paiement, selon les modalités définies dans les présentes Conditions Générales.

Allo Louis assiste les Utilisateurs lors de leurs démarches déclaratives et administratives visant à obtenir des aides de financement pour les services à la personne.

Allo Louis n'est ni mandataire, ni prestataire de service à domicile mais seulement intermédiaire de service à la personne tel que défini par le Document d'instruction DGCS - n°1-2012 du 26 avril 2012 (Circulaire du 26 avril 2012 sur les services à la personne, BO - n°45 - mars-avril 2012) :

« I. 2.16 Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services [à la personne] : A ce titre peuvent être déclarées les activités d'intermédiation qui ont pour objet d'aboutir à la délivrance d'un service au domicile de la personne, dans le cadre d'une mise en relation entre des organismes de services à la personne (OSP) agréés et/ou déclarés et les particuliers à la recherche d'un prestataire (...). Peuvent ainsi être déclarées : - les plates-formes de services à la personne ; ces dernières peuvent proposer (...) une prestation plus intégrée (information, intermédiation, suivi de la prestation, facturation, envoi de l'attestation fiscale) (...) ».

Il est d'ores et déjà souligné que les obligations d'Allo Louis se limitent à mettre en œuvre les moyens afin de mettre en relation les Louis et Utilisateurs et les assister dans le cadre de ces relations.

Ainsi Allo Louis exploite le Site et la Plateforme téléphonique, met en œuvre les outils et les moyens techniques permettant la mise en relation entre les Utilisateurs et les Louis, héberge les contenus générés par ces derniers, gère l'organisation et le paiement des Prestations et apporte un soutien aux Utilisateurs lors de leurs démarches administratives afin qu'ils bénéficient des aides relatives aux services à la personne.

C. Périmètre des Demandes

Les Demandes prises en charge par la plate-forme Allo Louis sont les suivantes :

- 1) Assistance technique
 - a. Aide à l'installation de matériel simple, de diagnostic de panne
 - b. Aide à l'utilisation de fonctionnalités basiques d'un appareil
 - c. Aide à l'utilisation d'internet et à la réalisation de démarches en ligne basiques
- 2) Assistance physique
 - a. Livraison de produits de proximité
 - b. Aide à la réalisation de bricolage simple
 - c. Aide à des actions simples de rangement, jardinage ou de ménage
 - d. Accompagnement à proximité du domicile
- 3) Lien social
 - a. Visites de courtoisie
 - b. Appels de courtoisie
 - c. Correspondance
 - d. Jeux

Allo Louis se réserve le droit de refuser une demande s'il considère qu'elle ne rentre pas dans ce périmètre. Elle sera alors considérée comme nulle et non avenue et l'Utilisateur sera notifié immédiatement de cette décision.

D. Référencement / Déréférencement

Un Utilisateur est référencé dès sa première Demande.

Un Louis est référencé après son inscription sur le site www.allolouis.com et le passage réussi d'un processus de sélection, de vérification et de formation visant à assurer sa fiabilité.

En cas de manquement dans l'exécution d'une de ses obligations, d'insatisfactions remontées par un Utilisateur, un Bénéficiaire ou un Louis, ou de difficultés relationnelles avec des membres de l'équipe Allo Louis, Allo Louis peut décider de déréférencer définitivement le Louis ou l'Utilisateur. Son déréférencement est matérialisé par une lettre de sortie mettant fin au contrat liant Allo Louis et le déréférencé, ainsi que la déconnexion de l'individu des outils opérationnels. Cela met fin à un éventuel abonnement en cours, dont la prochaine échéance de paiement sera tout de même facturée. Les avoirs éventuels de l'Utilisateur déréférencé sont perdus. Des frais de résiliation de 20€ seront facturés.

E. Tarification

La tarification opérée par Allo Louis en contrepartie de ses services dépend de l'offre choisie par le client lors de sa Demande.

Ce tarif ne comprend pas la rémunération des Louis, à la charge du Bénéficiaire, fixé forfaitairement à 10€ net par heure de Prestation.

- Formule découverte : 12€ TTC par mise en relation pleinement effectuée.
- Abonnement standard : 15€ TTC par mois calendaires pour deux mises en relation par mois calendaire. Un mois entamé est dû dans sa totalité.
- Abonnement Illimité : 30€ TTC par mois calendaires +1€/h de Prestation pour des mises en relation illimitées par mois calendaire. Un mois entamé est dû dans sa totalité.

F. Paiement

Le paiement est à réaliser par l'Utilisateur, qui choisit son mode de paiement dès sa Demande.

- Offre à la carte :
 - Paiement par prélèvement SEPA : une facture et une notification de prélèvement sont transmises au client par courrier ou par e-mail après chaque mise en relation pleinement effectuée. Le prélèvement est réalisé 5 jours après cette notification
 - Paiement par chèque : une facture est transmise au client par courrier ou e-mail après chaque mise en relation pleinement effectuée. Elle est à régler dans les 7 jours suivants l'envoi de la facture par Allo Louis, le cachet de La Poste faisant foi
- Offre abonnement :
 - Paiement par prélèvement SEPA : une facture et une notification de prélèvement sont transmises au client par courrier ou par e-mail dans les 30 premiers jours suivant la Demande du client. Le prélèvement est réalisé 5 jours après cette notification, puis tous les mois calendaires tant que le client est abonné.
 - Paiement par chèque : une facture est transmise au client par courrier après chaque mise en relation pleinement effectuée. Elle est à régler dans les 7 jours suivants l'envoi de la facture par Allo Louis, le cachet de La Poste faisant foi

Dans le cas où le Client effectue plusieurs Demandes auprès d'Allo Louis dans un même mois, Allo Louis se réserve le droit de mensualiser l'émission des factures et notifications de prélèvement émises à son nom.

G. Abonnement : durée et conditions

La durée du contrat d'abonnement est d'un mois (30 jours), renouvelable chaque mois par tacite reconduction.

Il comprend la réalisation d'un nombre limité ou illimité de mises en relation pleinement effectuées en fonction de la formule choisie.

Ces abonnements sont sans engagement : l'Utilisateur peut être désabonné par simple demande via le canal de son choix (e-mail, courrier, téléphone). Tout mois calendaire entamé étant dû dans sa totalité, il pourra continuer à utiliser le service dans les conditions habituelles jusqu'à la fin du mois calendaire, et ne sera pas remboursé de la facturation liée à ce mois calendaire.

H. Prestations facultatives d'Allo Louis

L'Utilisateur particulier employeur peut demander l'assistance d'Allo Louis pour effectuer les formalités suivantes :

- Immatriculation auprès de l'URSSAF du Louis choisi ;
- Déclaration mensuelle auprès de l'URSSAF du nombre d'heures effectuées par son Louis salarié ;
- Edition des bulletins de paie pour les Louis ;
- Récupération de l'attestation fiscale annuelle émise par le CESU.

Dans ce cas, il est de la responsabilité de l'Utilisateur de vérifier la justesse des déclarations réalisées par Allo Louis pour son compte, un résumé de ces déclarations étant disponible sur son compte Cesu en ligne (<https://www.cesu.urssaf.fr>), dont Allo Louis peut lui communiquer les identifiants sur simple demande. L'Utilisateur dispose d'un délai s'étalant jusqu'au 10 de chaque mois pour informer Allo Louis par e-mail à hello@allolouis.com ou par téléphone au 01 88 24 80 00, d'une éventuelle erreur constatée. Après cela, la déclaration sera considérée comme acceptée par l'Utilisateur, qui en assumera les conséquences, notamment fiscales.

I. Engagements qualité d'Allo Louis

ALLO LOUIS s'engage à sélectionner les candidats qui souhaitent devenir Louis par un processus de référencement comprenant une vérification de l'identité, une évaluation de compétences, ainsi qu'une formation continue, afin de garantir la qualité des intervenants proposés.

Dans le cas où Allo Louis ne peut mettre en relation un Louis et un Utilisateur afin de satisfaire sa Demande, Allo Louis s'engage à avertir l'Utilisateur au plus tard 24h avant la date théorique de la Prestation exprimée dans la Demande. L'Utilisateur pourra alors modifier ou annuler sa demande. En cas d'annulation, l'Utilisateur ne sera pas facturé pour cette Demande spécifique.

En cas de litige concernant les prestations réalisées par un Louis, Allo Louis investigate pour identifier ses causes et accompagner au mieux l'utilisateur et le Louis vers un accord amiable. Allo Louis transmet notamment les contestations de l'Utilisateur au Louis.

J. Engagements de l'Utilisateur

L'Utilisateur est tenu de fournir les informations demandées par Allo Louis lors de la prise en compte de la Demande, lors de la prise de contact en vue de préciser la Demande, ou après la réalisation d'une Prestation, en particulier en ce qui concerne l'acceptation des présentes Conditions générales, ses coordonnées bancaires, l'accès à son compte CESU en ligne, l'emplacement, la durée, les horaires, le niveau de rémunération, de satisfaction, et les préférences de l'Utilisateur relatives à la Demande.

L'Utilisateur s'engage sur l'honneur à avoir obtenu l'accord préalable du Bénéficiaire pour souscrire à une offre d'Allo Louis.

K. Engagements du Louis

Le Louis est tenu de fournir les informations demandées par Allo Louis lors de son inscription et après la réalisation d'une Prestation, en particulier en ce qui concerne sa pièce d'identité, son numéro de sécurité sociale, la durée, les horaires, le niveau de rémunération, de satisfaction, ses remarques relatives à sa Prestation.

L. Responsabilités

ALLO LOUIS ne peut en aucune façon être tenue pour responsable des dégâts matériels et immatériels causés dans le cadre de la relation de travail librement consentie entre le Louis et le Bénéficiaire.

Lorsque la Prestation réalisée par le Louis s'avère insatisfaisante, Allo Louis peut servir d'intermédiaire afin de suggérer une solution mais ne peut en rien être tenue responsable de la mauvaise exécution de la Prestation.

L'Utilisateur et le Louis sont seuls responsables des informations transmises à Allo Louis. Dans l'hypothèse où les informations transmises seraient erronées ou incomplètes, l'Utilisateur et le Louis en supporteront toutes les conséquences.

M. Annulation, droit de rétractation

L'Utilisateur qui souscrit à une offre d'abonnement Allo Louis dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la confirmation son abonnement pour l'annuler. Ce droit expire prématurément dans le cas où la Prestation est dument effectuée en accord avec la Demande explicite établie avant que l'Utilisateur n'ait invoqué son droit de révocation.

L'Utilisateur peut annuler sa demande jusqu'à 24 heures avant la date de la Prestation sollicitée. Passé ce délai, Allo Louis ainsi que le Louis seront en droit de considérer que l'Utilisateur donne son accord exprès à l'exécution de la Prestation et renonce à son droit de rétractation. L'Utilisateur sera ainsi facturé pour sa Demande.

La demande de rétractation de l'Utilisateur doit prendre la forme

- Pour une Demande : d'un simple e-mail à hello@allolouis.com ou d'un appel téléphonique au 01 88 24 80 00 exprimant de façon non équivoque sa volonté de se rétracter
- Pour un abonnement : d'un courrier recommandé avec accusé de réception envoyé à ALLO LOUIS SAS, au 21 rue Guynemer 14530 Luc-Sur-Mer, ou par e-mail à hello@allolouis.com, exprimant de façon non équivoque sa volonté de se rétracter. Un formulaire de demande de rétractation est annexé au présent document.

2. CONDITIONS GENERALES ENCADRANT LES PRESTATIONS ALLO LOUIS

A. Objet

Ces conditions s'appliquent aux prestations fournies par les Louis à la demande des Utilisateurs de la plate-forme Allo Louis.

Ces prestations résultent d'une demande enregistrée sur la plateforme Allo Louis par l'Utilisateur. Le Louis et l'Utilisateur peuvent convenir d'un commun accord, préalablement ou lors de la réalisation de la Prestation, de modifier sa date, son objet, sa durée et le niveau de rémunération. Cet accord prévaut sur la demande initialement enregistrée par la plate-forme Allo Louis.

Le Client peut organiser le travail et les tâches ayant justifié l'intervention du Louis, lui donner dans ce contexte des instructions et des ordres de bonne foi et sans abus, et contrôler le respect de ces instructions ou ordres.

B. Obligations de l'Utilisateur et des Bénéficiaires

L'objet de la prestation doit relever des activités mentionnées au I et II de l'article D7231-1 du Code du travail.

Sauf mention expresse dans la Demande, l'Utilisateur met à la disposition du Louis le matériel ou les produits nécessaires à la Prestation.

En contrepartie de la Prestation réalisée par le Louis, le Bénéficiaire doit s'acquitter de ces obligations d'employeur définies par la convention collective nationale des salariés du particulier employeur, parmi lesquelles :

- Déclarer au CESU toute rémunération d'un emploi effectué à son domicile. Cette déclaration doit être effectuée au plus tard le 5 du mois qui suit la période de travail déclaré pour ouvrir, le cas échéant, le droit aux avantages fiscaux et sociaux des services à la personne
- Rémunérer le Prestataire à la hauteur de ce qui a été convenu avec lui et payer les cotisations sociales correspondantes

L'Utilisateur et le Bénéficiaire s'engagent à ne pas contacter directement un Louis pour solliciter une nouvelle Prestation de sa part. Pour cela, ils doivent impérativement passer par la plateforme Allo Louis et formuler une Demande.

En cas de manquement dans l'exécution d'une de ses obligations, d'insatisfactions remontées par un Louis, ou de difficultés relationnelles avec des membres de l'équipe Allo Louis, Allo Louis peut décider de déréférencer définitivement l'Utilisateur. Son déréférencement est matérialisé par une lettre de sortie mettant fin au contrat liant Allo Louis et le déréférencé, ainsi que la déconnexion de l'individu des outils opérationnels. Cela met fin à un éventuel abonnement en cours, dont la prochaine échéance de paiement sera tout de même facturée. Les avoirs éventuels de l'Utilisateur déréférencé sont perdus. Des frais de résiliation de 20€ lui seront facturés.

C. Obligations du Louis

Le Louis est tenu d'exécuter la Prestation conformément à la Demande faite par l'Utilisateur transmise par la plate-forme Allo Louis, ou le cas échéant conformément à l'accord convenu directement entre le Client et le Prestataire suite à leur mise en relation.

Le Louis réalise sa Prestation selon les règles de l'art et la Charte du gentil Louis, conformément aux règles et usages professionnels en vigueur, ainsi que les instructions et ordres de bonne foi et sans abus donnés par le Bénéficiaire. Il est responsable vis-à-vis du Bénéficiaire pour tout manquement.

Le Louis s'engage à ne pas contacter directement un Utilisateur ou un Bénéficiaire pour proposer une nouvelle Prestation de sa part. Pour cela, il doit impérativement passer par la plateforme Allo Louis.

En cas de manquement dans l'exécution d'une de ses obligations, d'insatisfactions remontées par un Utilisateur ou un Bénéficiaire, ou de difficultés relationnelles avec des membres de l'équipe Allo Louis, Allo Louis peut décider de déréférencer définitivement le Louis. Son déréférencement est matérialisé par une lettre de sortie mettant fin au contrat liant Allo Louis et le déréférencé, ainsi que la déconnexion de l'individu des outils opérationnels. Cela met fin à un éventuel abonnement en cours, dont la prochaine échéance de paiement sera tout de même facturée. Les avoirs éventuels du Louis déréférencé sont perdus. Des frais de résiliation de 20€ lui seront facturés.

D. Tarification

Le tarif proposé par un Louis pour sa Prestation est fixé forfaitairement à 10€ net par heure. Le Louis et l'Utilisateur peuvent convenir d'un commun accord, préalablement ou lors de la réalisation de la Prestation, de modifier le niveau de rémunération du Louis. Cet accord prévaut sur la demande initialement enregistrée par Allo Louis.

L'Utilisateur est informé que les prestations proposées par les Louis sont des prestations au prorata temporis, et que la première heure entamée est due dans sa totalité. Dans le cas où une Prestation dure moins d'une heure, il est d'usage que le Louis profite du temps restant pour apporter d'autres coups de main.

E. Mode de règlement du Louis

Le mode de règlement du Louis par le Bénéficiaire est librement consenti entre les deux parties. Par défaut, il intervient directement à la fin de l'intervention du Louis, par espèce ou par chèque à l'ordre du Louis.

F. Annulation, droit de rétractation

L'Utilisateur et le Louis peuvent unilatéralement annuler la Prestation jusqu'à 24 heures avant sa date, en contactant la plate-forme Allo Louis.

Sauf disposition légale impérative, la Demande de l'Utilisateur sera considérée comme régulièrement et pleinement exécutée par le Louis si l'Utilisateur ne fait pas part de difficultés rencontrées ou de réserves à Allo Louis au plus tard trois (3) jours ouvrés après la date de rendez-vous issue de la Demande.

3. TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Lors des interactions entre l'Utilisateur ou le Louis avec la plateforme Allo Louis, des données à caractère personnel sont collectées et font l'objet d'un traitement informatique. Le Politique des Données Personnelles d'Allo Louis est détaillée à l'adresse <https://allolouis.com/mention-legales/>. Les Utilisateurs autorisent notamment la publication de leurs Demandes sur la plate-forme Allo Louis.

A tout instant, l'Utilisateur, le Bénéficiaire ou le Louis peut revenir sur son consentement concernant l'utilisation de ses données, s'opposer à un quelconque usage de ses données, et réclamer l'ensemble des informations le concernant stockées par l'entreprise.

4. DROIT DE PROPRIETE

Tous les droits de propriété intellectuelle ou industrielle, y compris les droits de marques, les droits de propriété littéraire, notamment les droits de reproduction, de représentation et d'adaptation, les droits sur les logiciels ou fichiers informatiques, les droits sur le contenu des bases de données, dit droit sui-generis afférents à la plate-forme Allo Louis et tous les éléments s'y rapportant restent la propriété exclusive d'Allo Louis SAS ou de ses prestataires. En aucun cas, le présent document ne saurait entraîner une quelconque cession des droits de propriété intellectuelle par Allo Louis SAS au profit de l'Utilisateur ou du Louis.

5. CONTINUITE DE SERVICE

L'accès à la plate-forme Allo Louis est possible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, via son site www.allolouis.com, sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du service et des matériels et sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle du fournisseur. Les taux de transfert et les temps de réponse des informations circulant à partir de son serveur via Internet ne sont pas garantis par Allo Louis SAS.

6. LOIS APPLICABLE, COMPETENCE, LANGUE DU CONTRAT

Les présentes Conditions générales sont régies par la loi française.

Le contrat est en français et toute négociation s'établit dans cette langue.

En cas de litige concernant les présentes Conditions générales, les recours doivent être portés devant la juridiction compétente, selon les règles légales d'attribution de compétence.

Uniquement en cas de litige portant sur l'exécution par ALLO LOUIS de ses obligations, le Client pourra saisir une demande de médiation. La médiation devra débuter dans le mois suivant la saisine et ne pas durer ensuite plus de deux mois.

Les consommateurs sont informés qu'ils ont la possibilité de recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) pour régler leurs litiges : www.ec.europa.eu/consumers/odr

ANNEXE

Formulaire de rétractation

Si vous souhaitez annuler votre demande d'abonnement, merci de remplir le formulaire suivant et de le retourner par courrier à l'adresse « ALLO LOUIS 21 rue Guynemer 14530 Luc-Sur-Mer » ou par email à l'adresse hello@allolouis.com

Je, soussigné Mme/Mlle/M. [**votre nom**] ayant envoyé une demande d'abonnement à l'offre [**référence de l'offre**] le [**date de la demande**], déclare souhaiter mettre en œuvre mon droit de rétractation au titre des articles L. 121-21 et suivants du code de la consommation et d'annuler l'abonnement sus-référencé.

[Lieu, date]

[Signature du Client]