

## 1.1 VERSION pour les CLIENTS de la plateforme / État: Mars 2018

En tant que CLIENT domicilié en France, vous cherchez les SERVICES d'un FRIEND ou PRO sur la PLATEFORME MILA. L'utilisation de la PLATEFORME MILA est soumise aux présentes conditions générales d'utilisation.

### Conditions générales d'utilisation du Client

#### 1. Description

La société MILA a développé une plateforme en ligne de mise en relation entre des prestataires de services et des clients (consommateurs ou non).

Le recours à la PLATEFORME MILA permet aux CLIENTS de faire une demande de SERVICES et d'être mis en relation avec un PRESTATAIRE répondant au mieux à sa demande.

S'il est fait recours à des SERVICES fournis par un FRIEND, le CLIENT contracte directement avec le FRIEND pour la fourniture des SERVICES et MILA n'est qu'un intermédiaire chargé de la mise en relation dans les conditions prévues ci-après.

S'il est fait recours à des SERVICES fournis par un PRO, le CLIENT contracte avec MILA en tant que prestataire de SERVICES. MILA trouvera alors un PRO pour effectuer le SERVICE demandé par le CLIENT, pour le compte de MILA.

Lorsque le CLIENT sollicite les SERVICES d'un PRESTATAIRE (FRIEND ou PRO) en passant par la PLATEFORME MILA, il reconnaît expressément la validité des présentes conditions générales d'utilisation. Les présentes conditions d'utilisation sont opposables pendant toute la durée d'utilisation de la PLATEFORME MILA et jusqu'à ce que de nouvelles conditions générales d'utilisation les remplacent.

Les termes commençant par une majuscule auront le sens donné au paragraphe « Définitions » à l'article 2, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel.

#### 2. Définitions

**CLIENT:** personne physique ou morale souhaitant obtenir un SERVICE de la part d'un PRESTATAIRE, utilisant à cet effet la PLATEFORME MILA et, en cas d'accord, concluant un contrat avec un PRESTATAIRE FRIEND ou avec MILA.

**MILA:** Mila SA, société de droit suisse au capital de 395 880 CHF dont le siège social est sis Gutenbergstrasse 1, CH-8002 Zurich, enregistrée sous le numéro CHE-220.287.171, e- mail: info@mila.com numéro de téléphone +33 974 594102

**PACKAGE DE SERVICES:** SERVICES déterminés, typiques d'une catégorie de produits et assemblés en paquets avec la mention d'une estimation de prix non contraignante (prix indicatif) pour les PACKAGES DE SERVICES fournis par les FRIENDS ou avec la mention d'un prix fixe et définitif pour les PACKAGES DE SERVICES fournis par les PROS.

**PARTENAIRE DE MILA:** entreprise utilisant la PLATEFORME MILA afin de permettre à ses propres clients souhaitant obtenir un SERVICE d'entrer en contact avec des PRESTATAIRES par l'intermédiaire de la PLATEFORME MILA.

**PLATEFORME MILA:** plateforme en ligne de mise en relation entre PRESTATAIRES et CLIENTS, éditée par la société MILA, accessible sur le site [www.mila.com](http://www.mila.com), et à travers une application mobile. La PLATEFORME MILA est la propriété exclusive de MILA, qui détermine librement son contenu.

PRESTATAIRES: personne physique ou morale offrant ses services en qualité de professionnel sur la PLATEFORME MILA, soit en tant que FRIEND, soit en tant que PRO.

- FRIEND: personne physique, prestataire de SERVICES inscrit sur la PLATEFORME MILA et agissant dans le cadre d'une activité accessoire indépendante.
- PRO: entreprise inscrite en tant que PRESTATAIRE sur la PLATEFORME MILA et agissant dans le cadre de son activité principale.

PRESTATION: toute prestation de SERVICES réalisée par un PRESTATAIRE à la suite de la demande d'un CLIENT par l'intermédiaire de la PLATEFORME MILA.

PRIX INDICATIF: prix indicatif pour un ou plusieurs SERVICES déterminés rendu(s) par un FRIEND, communiqué au CLIENT pour information.

PROFIL: présentation du PRESTATAIRE effectuée par ce dernier (nom, profil, capacités, etc.), complétée par les évaluations des CLIENTS émises suite à l'intervention du PRESTATAIRE, et qui sera communiquée au CLIENT sur la PLATEFORME MILA lors de la mise en relation du CLIENT avec le PRESTATAIRE sélectionné.

SERVICE CROWD: communauté constituée de l'ensemble des PRESTATAIRES de la PLATEFORME MILA.

SERVICES: ensemble des services proposés sur la PLATEFORME MILA par les PRESTATAIRES.

### 3. Rôle de MILA

MILA propose, en tant qu'intermédiaire, une plateforme en ligne qui offre la possibilité de mettre en relation des CLIENTS avec des PRESTATAIRES. Les CLIENTS qui choisissent de faire appel à un PRESTATAIRE FRIEND concluent un contrat de prestations de services directement avec le PRESTATAIRE FRIEND, sous leur propre responsabilité. Les CLIENTS qui choisissent de faire appel à un PRESTATAIRE PRO concluent un contrat avec MILA.

A cet effet MILA, met à disposition des CLIENTS la PLATEFORME MILA, qu'ils peuvent utiliser après inscription.

### 4. Rôle des PARTENAIRES DE MILA

Il n'y a aucune relation contractuelle entre le PARTENAIRE DE MILA et le CLIENT ou le PARTENAIRE DE MILA et le PRESTATAIRE. Par conséquent, le PRESTATAIRE n'agit pas en tant que représentant ou collaborateur du PARTENAIRE DE MILA à l'égard du CLIENT et n'est pas autorisé à prendre des engagements envers le CLIENT au nom du PARTENAIRE DE MILA.

### 5. Accès à la PLATEFORME MILA et aux SERVICES

MILA concède au CLIENT un droit d'accès à la PLATEFORME MILA à titre non exclusif, personnel, et pour une utilisation qui soit conforme aux conditions définies au sein des présentes.

L'utilisation de la PLATEFORME MILA à des fins privées est gratuite pour les CLIENTS. La demande de SERVICE par l'intermédiaire de la PLATEFORME MILA nécessite pour le CLIENT de créer un compte. Ce compte est créé automatiquement lors de la demande de SERVICE et de l'entrée des renseignements demandés (nom, prénom, adresse postale, adresse email, numéro de téléphone). Le CLIENT doit fournir ces informations de manière complète, exacte et sincère. MILA peut supprimer l'accès à la PLATEFORME MILA du CLIENT qui indique de faux renseignements ou fournit sciemment des informations

incomplètes dans ce cadre, et lui interdire toute utilisation future de la PLATEFORME MILA.

L'accès à ce compte se fera par le biais d'un login adresse email]) et d'un mot de passe choisi par le CLIENT.

Dans le cadre de la PLATEFORME MILA, MILA effectue un traitement des données personnelles collectées. Les informations relatives à ce traitement sont disponibles ici. MILA précise à toutes fins utiles au CLIENT que le PRESTATAIRE doit verser une commission d'intermédiaire à MILA lorsque la mise en relation aboutit à la conclusion d'un contrat et à son exécution.

MILA se réserve le droit de ne pas mettre à disposition la PLATEFORME MILA ou de la suspendre totalement pendant les travaux de maintenance réguliers, lors de la mise en place de nouvelles fonctions ou en présence d'autres contraintes techniques.

Dans le cadre de la PLATEFORME MILA, MILA met également à disposition des PRESTATAIRES et CLIENTS différentes solutions techniques d'accès et de communication,

telle que l'application Mila ou des applications web, que les PRESTATAIRES et CLIENTS peuvent utiliser conformément aux présentes conditions d'utilisation. MILA se réserve le droit de modifier, d'étendre ou de mettre hors service ces solutions au fil du temps ou de lier certaines ou toutes ses prestations contractuelles à l'utilisation de ces solutions techniques.

MILA se réserve le droit de supprimer, temporairement ou durablement, l'accès du CLIENT à la PLATEFORME MILA si elle soupçonne une utilisation abusive de la PLATEFORME MILA ou de certains domaines (par exemple l'outil d'évaluation).

MILA se réserve le droit d'installer des cookies afin d'assurer au mieux la gestion de la PLATEFORME MILA, faciliter la navigation sur le site, établir des statistiques et procéder à des analyses de fréquentation dans un but d'amélioration du site.

Les informations relatives aux cookies utilisés sur la PLATEFORME MILA sont disponibles ici.

## 6. Demande de SERVICES et transmission aux PRESTATAIRES

Dans le cadre d'une demande de SERVICES par le biais de la PLATEFORME MILA, le CLIENT est tenu de décrire le SERVICE souhaité le plus précisément possible afin que MILA puisse transmettre cette demande de la manière la plus efficace possible aux PRESTATAIRES appropriés. A cet effet, la sélection des PRESTATAIRES se fait à travers un algorithme en fonction de critères objectifs, notamment leurs domaines de compétence et leur localisation géographique, sans qu'aucun lien d'intérêt avec MILA n'influence cette sélection.

Par ailleurs, lors de l'envoi de sa demande, le CLIENT peut proposer un PRESTATAIRE avec lequel il a déjà été mis en contact par le biais de la PLATEFORME MILA.

Néanmoins, MILA n'a pas d'obligation à satisfaire à cette proposition et reste libre de décider que le PRESTATAIRE qui sera présenté au CLIENT soit celui sélectionné par l'algorithme visé ci-dessus.

### a) Choix par le CLIENT d'un PRESTATAIRE FRIEND

MILA envoie au CLIENT un récapitulatif de commande et transmet la demande du CLIENT, au PRESTATAIRE FRIEND sélectionné via l'algorithme susvisé. Lorsque le PRESTATAIRE FRIEND sélectionné via l'algorithme susvisé ne répond pas favorablement à la demande qui lui a été transmise, MILA transmet la demande du CLIENT à un autre PRESTATAIRE FRIEND sélectionné via l'algorithme susvisé.

Le PRESTATAIRE FRIEND qui aura répondu favorablement à la demande qui lui a été transmise, et dont le PROFIL sera alors communiqué au CLIENT, contactera le CLIENT afin de discuter du SERVICE souhaité et faire, par la suite, une offre précise au CLIENT par téléphone ou par e-mail en vue de la conclusion d'un contrat de prestations portant sur le SERVICE en question.

Il est rappelé que la PLATEFORME MILA sert uniquement d'intermédiaire pour mettre en relation le CLIENT avec un PRESTATAIRE FRIEND, afin de leur permettre par la suite, et sans intervention de MILA, de conclure un éventuel contrat. MILA ne devient pas elle-même partie à un tel contrat et ne répond pas des SERVICES fournis dans ce cadre. MILA ne garantit pas non plus que le CLIENT sera contacté dans un délai donné par un PRESTATAIRE FRIEND approprié après une demande en ce sens, ni qu'un contrat sera valablement conclu entre le PRESTATAIRE FRIEND et le CLIENT après leur mise en relation.

Les PRESTATAIRES FRIENDS ont en principe toute liberté quant au traitement des demandes et au montant de la rémunération qu'ils vont proposer au CLIENT. Le CLIENT est également entièrement libre d'accepter ou non une offre précise du PRESTATAIRE FRIEND.

Si le CLIENT accepte l'offre du PRESTATAIRE FRIEND, un contrat est conclu entre le CLIENT et le PRESTATAIRE FRIEND concerné. MILA recommande vivement de fixer les principaux éléments de ce contrat par écrit (e-mail ou autres) afin de prévenir toute contestation ultérieure.

MILA veillera à ce que le SERVICE demandé par le CLIENT soit dûment exécuté par le PRESTATAIRE FRIEND. Dans l'hypothèse où MILA serait informée de l'impossibilité pour le PRESTATAIRE FRIEND d'effectuer la PRESTATION et de fournir le SERVICE demandé par le CLIENT, MILA en informera le CLIENT et le contrat conclu entre le PRESTATAIRE FRIEND et le CLIENT serait résilié. MILA ferait alors parvenir la demande du SERVICE du CLIENT à un autre PRESTATAIRE FRIEND sélectionné par l'algorithme de MILA.

Le CLIENT sera notifié par SMS du fait que le PRESTATAIRE FRIEND est en route vers le lieu de rendez-vous fixé pour l'exécution du SERVICE.

#### b) Choix par le CLIENT d'un PRESTATAIRE PRO

Lorsque le CLIENT sollicite un SERVICE fourni par un PRO, MILA s'engage à trouver un PRO pour fournir le SERVICE aux conditions demandées par le CLIENT et envoie au CLIENT un récapitulatif de commande.

Pour chaque demande de SERVICE, un prix fixe et définitif est déterminé par MILA et communiqué au CLIENT.

MILA transmet la demande du CLIENT, au PRESTATAIRE PRO sélectionné via l'algorithme susvisé.

Lorsque le PRESTATAIRE PRO sélectionné via l'algorithme susvisé ne répond pas favorablement à la demande qui lui a été transmise, MILA transmet la demande du CLIENT à un autre PRESTATAIRE PRO sélectionné via l'algorithme susvisé.

L'acceptation par le PRESTATAIRE PRO sélectionné via l'algorithme susvisé de la demande qui lui a été transmise formalise le contrat conclu entre MILA et le CLIENT.

Le PRESTATAIRE PRO qui aura répondu favorablement à la demande qui lui a été transmise, et dont le PROFIL sera alors communiqué au CLIENT, agira uniquement pour le compte de MILA et contactera le CLIENT afin uniquement de convenir des modalités pratiques de prestation du SERVICE demandé par le CLIENT (heure et lieu du rendez-vous, etc.).

MILA veillera à ce que le SERVICE demandé par le CLIENT soit dûment exécuté par le PRESTATAIRE PRO. Dans l'hypothèse où MILA serait informée de l'impossibilité pour le PRESTATAIRE PRO d'effectuer la PRESTATION et de fournir le SERVICE demandé par le CLIENT, MILA en informera le CLIENT. MILA ferait alors parvenir la demande du SERVICE du CLIENT à un autre PRESTATAIRE PRO sélectionné par l'algorithme de MILA afin que la PRESTATION soit exécutée.

Le CLIENT sera notifié par SMS du fait que le PRESTATAIRE PRO est en route vers le lieu de rendez-vous fixé pour l'exécution du SERVICE.

## 7. Acceptation du SERVICE par le CLIENT

A la fin de la PRESTATION, que le SERVICE ait été fourni par un PRESTATAIRE FRIEND ou par l'intermédiaire d'un PRESTATAIRE PRO pour le compte de MILA, le CLIENT doit obligatoirement signer, via l'application à laquelle le PRESTATAIRE donne accès par l'intermédiaire de son terminal, la notice d'acceptation du SERVICE.

Cette acceptation du SERVICE entraîne le paiement du PRESTATAIRE FRIEND ou de MILA par l'intermédiaire du prestataire de services de paiement Adyen.

## 8. Prix de la PRESTATION – Obligation de paiement - Facturation

a) Choix par le CLIENT d'un PRESTATAIRE FRIEND

i) Prix de la PRESTATION, mode de paiement et pénalités de retard.

MILA n'intervient que pour indiquer aux CLIENTS un PRIX INDICATIF sur un SERVICE ou un PACKAGE DE SERVICES. Lorsque des PRIX INDICATIFS sont indiqués sur la PLATEFORME MILA, il s'agit uniquement d'une estimation basée sur des expériences précédentes avec des SERVICES similaires qui ne lient ni le CLIENT, ni le PRESTATAIRE FRIEND. Les PRIX INDICATIFS ne sont pas contraignants et ne sont pas considérés comme des devis.

MILA n'intervient en aucun cas sur le montant de la PRESTATION convenu entre le CLIENT et le PRESTATAIRE FRIEND. Le prix de la PRESTATION est fixé par le PRESTATAIRE FRIEND, d'un commun accord avec le CLIENT, et peut diverger du PRIX INDICATIF.

Le CLIENT est expressément informé et accepte que le paiement du prix de la PRESTATION convenu avec le PRESTATAIRE FRIEND s'effectue par l'intermédiaire du prestataire de services de paiement Adyen, selon les modalités suivantes.

- Lorsque le CLIENT effectue une demande de SERVICE, le CLIENT renseigne obligatoirement ses informations de paiement (numéro de carte bancaire, nom et prénom du titulaire, date d'expiration et code de sécurité );



- Une fois la demande de SERVICE acceptée par le PRESTATAIRE FRIEND et le prix convenu entre le PRESTATAIRE FRIEND et le CLIENT, le montant égal au prix de la PRESTATION est réservé par Adyen sur la carte bancaire du CLIENT; Une fois l'acceptation du SERVICE effectuée par le CLIENT à la fin de la PRESTATION (signature de la notice d'acceptation du service via le terminal du PRESTATAIRE FRIEND), le montant réservé par Adyen sur la carte bancaire du CLIENT est prélevé et la facture établie par MILA.

## ii) Facturation

Une fois l'acceptation du SERVICE effectuée par le CLIENT à la fin de la PRESTATION (signature de la notice d'acceptation du service via le terminal du PRESTATAIRE) et le montant réservé par Adyen sur la carte bancaire du CLIENT prélevé, MILA établit, au nom et pour le compte du PRESTATAIRE FRIEND, la facture correspondant à la PRESTATION réalisée sur la base des informations fournies par le PRESTATAIRE FRIEND via l'application, et la transmet au CLIENT par email.

Il est précisé que l'émission de la facture par MILA, au nom et pour le compte du PRESTATAIRE FRIEND, n'a pas pour effet de rendre MILA partie au contrat conclu entre le CLIENT et le PRESTATAIRE FRIEND. MILA décline toute responsabilité pour d'éventuelles erreurs dans lesdites factures. Les réclamations en lien avec des factures doivent être résolues exclusivement et directement entre le CLIENT et le PRESTATAIRE FRIEND.

## b) Choix par le CLIENT d'un PRESTATAIRE PRO

### i) Prix de la PRESTATION, modes de paiement et pénalités de retard

Le prix de la PRESTATION effectué par un PRESTATAIRE PRO pour le compte de MILA est directement établi par MILA. Le prix est fixe et définitif.

Le CLIENT est expressément informé et accepte que le paiement du prix de la PRESTATION s'effectue par l'intermédiaire du prestataire de services de paiement Adyen, selon les modalités suivantes.

- Lorsque le CLIENT effectue une demande de SERVICE, le CLIENT renseigne obligatoirement ses informations de paiement (numéro de carte bancaire, nom et prénom du titulaire, date d'expiration et code de sécurité) ;
- Une fois la demande de SERVICE acceptée par le PRESTATAIRE PRO, le montant égal au prix de la PRESTATION est réservé par Adyen sur la carte bancaire du CLIENT ;
- Une fois l'acceptation du SERVICE effectuée par le CLIENT à la fin de la PRESTATION (signature de la notice d'acceptation du service via le terminal du PRESTATAIRE PRO), le montant réservé par Adyen sur la carte bancaire du CLIENT est prélevé et la facture établie par MILA.

Le CLIENT reconnaît explicitement que la demande de SERVICE entraîne une obligation de paiement du prix de la PRESTATION.

Dans l'hypothèse où le prix de la PRESTATION réservé par Adyen sur la carte bancaire du CLIENT ne pourrait pas être prélevé, MILA enverra un rappel au CLIENT. Mila est en droit de facturer des frais de rappel jusqu'à concurrence de 20 EUR pour tous les rappels.

## ii) Facturation

Une fois l'acceptation du SERVICE effectuée par le CLIENT à la fin de la PRESTATION (signature de la notice d'acceptation du service via le terminal du PRESTATAIRE) et le montant réservé par Adyen sur la carte bancaire du CLIENT prélevé, MILA établit, au nom et pour le compte du PRESTATAIRE FRIEND, la facture correspondant à la PRESTATION réalisée sur la base des informations fournies par le PRESTATAIRE FRIEND via l'application, et la transmet au CLIENT par email.

Il est précisé que l'émission de la facture par MILA, au nom et pour le compte du PRESTATAIRE FRIEND, n'a pas pour effet de rendre MILA partie au contrat conclu entre le CLIENT et le PRESTATAIRE FRIEND. MILA décline toute responsabilité pour d'éventuelles erreurs dans lesdites factures. Les réclamations en lien avec des factures doivent être résolues exclusivement et directement entre le CLIENT et le PRESTATAIRE FRIEND.

b) Choix par le CLIENT d'un PRESTATAIRE PRO

i) Prix de la PRESTATION, modes de paiement et pénalités de retard

Le prix de la PRESTATION effectué par un PRESTATAIRE PRO pour le compte de MILA est directement établi par MILA. Le prix est fixe et définitif.

Le CLIENT est expressément informé et accepte que le paiement du prix de la PRESTATION s'effectue par l'intermédiaire du prestataire de services de paiement Adyen, selon les modalités suivantes.

- Lorsque le CLIENT effectue une demande de SERVICE, le CLIENT renseigne obligatoirement ses informations de paiement (numéro de carte bancaire, nom et prénom du titulaire, date d'expiration et code de sécurité) ;
- Une fois la demande de SERVICE acceptée par le PRESTATAIRE PRO, le montant égal au prix de la PRESTATION est réservé par Adyen sur la carte bancaire du CLIENT ;
- Une fois l'acceptation du SERVICE effectuée par le CLIENT à la fin de la PRESTATION (signature de la notice d'acceptation du service via le terminal du PRESTATAIRE PRO), le montant réservé par Adyen sur la carte bancaire du CLIENT est prélevé et la facture établie par MILA.

Le CLIENT reconnaît explicitement que la demande de SERVICE entraîne une obligation de paiement du prix de la PRESTATION.

Dans l'hypothèse où le prix de la PRESTATION réservé par Adyen sur la carte bancaire du CLIENT ne pourrait pas être prélevé, MILA enverra un rappel au CLIENT. MILA est en droit de facturer des frais de rappel jusqu'à concurrence de 20 EUR pour tous les rappels

ii) Facturation

Une fois l'acceptation du SERVICE effectuée par le CLIENT à la fin de la PRESTATION (signature de la notice d'acceptation du service via le terminal du PRESTATAIRE) et le montant réservé par Adyen sur la carte bancaire du CLIENT prélevé, MILA établit la facture correspondant à la PRESTATION réalisée et la transmet au CLIENT par email.

9. Annulation de la demande de SERVICES et droit de rétractation

Après avoir transmis sa demande de SERVICES par le biais de la PLATEFORME MILA, et jusqu'à l'éventuel accord avec le PRESTATAIRE FRIEND ou avec MILA sur les modalités de la PRESTATION à réaliser, le CLIENT a la possibilité d'annuler sa demande, sans frais, en cliquant sur le lien prévu à cet effet dans le récapitulatif de commande qui lui aura été envoyé.

Par ailleurs, MILA informe le CLIENT qu'il dispose d'un droit de rétractation qu'il peut exercer dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat de prestations de services avec un PRESTATAIRE FRIEND ou avec MILA, lorsqu'une PRESTATION est réalisée par un PRESTATAIRE PRO. Le jour où le contrat est conclu n'est pas compté dans le délai susvisé. Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Dans la mesure où les SERVICES proposés par les PRESTATAIRES sur la PLATEFORME MILA sont destinés à être fournis le plus rapidement possible au CLIENT, le CLIENT a la possibilité, lors de l'enregistrement de sa demande de SERVICES sur la PLATEFORME MILA, de déclarer qu'il souhaite que la PRESTATION soit exécutée avant la fin du délai de rétractation légal de quatorze (14) jours, et qu'il renonce ainsi à son droit de rétractation une fois la PRESTATION entièrement exécutée. De ce fait, le CLIENT ne pourra plus exercer son droit de rétractation une fois la PRESTATION pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation.

Le CLIENT qui exerce son droit de rétractation dans le cadre de l'option présentée ci-dessus

– c'est-à-dire dans le cadre d'un contrat de services dont l'exécution a commencé, à sa demande, avant l'expiration du délai de 14 jours – verse au PRESTATAIRE FRIEND ou à MILA, lorsqu'une PRESTATION est réalisée par un PRESTATAIRE PRO, un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la PRESTATION convenu dans le contrat.

Dans le cas où le CLIENT ne choisirait pas cette option, le PRESTATAIRE ne pourra débuter l'exécution de la PRESTATION souhaitée par le CLIENT avant la fin du délai de quatorze (14) jours à compter de l'accord entre le PRESTATAIRE FRIEND et le CLIENT ou entre MILA et le CLIENT, lorsqu'une PRESTATION est réalisée par un PRESTATAIRE PRO.

Le CLIENT qui souhaite se rétracter avant l'exécution de la PRESTATION doit en informer MILA par une déclaration claire exprimant sa volonté de se rétracter en cliquant sur le lien prévu à cet effet dans le récapitulatif de commande qui lui aura été envoyé. MILA communiquera au CLIENT un accusé de réception de sa déclaration de rétractation. Lorsque la PRESTATION doit être réalisée par un PRESTATAIRE FRIEND, le CLIENT doit également s'assurer de prévenir le PRESTATAIRE FRIEND aux coordonnées qui lui ont été transmises.

Le PRESTATAIRE a également la possibilité d'annuler la PRESTATION, sous réserve d'en informer le CLIENT au moyen des coordonnées qui lui ont été transmises, au plus tard deux (2) heures avant sa réalisation. Dans cette hypothèse, le PRESTATAIRE ne peut pas prétendre au versement du prix de la PRESTATION.

En cas d'annulation du PRESTATAIRE, MILA s'engage alors à faire ses meilleurs efforts pour mettre le CLIENT en contact avec un autre PRESTATAIRE le plus rapidement possible.

## 10. Responsabilité de MILA

### a) Choix par le CLIENT d'un PRESTATAIRE FRIEND

MILA n'intervient qu'en tant qu'exploitant de la PLATEFORME MILA qui sert d'intermédiaire entre les CLIENTS et les PRESTATAIRES FRIENDS, sa responsabilité ne



peut donc être recherchée quant à la conclusion, au contenu et à l'exécution des contrats entre les PRESTATAIRES FRIENDS et les CLIENTS.

MILA n'est elle-même pas partie aux contrats entre les PRESTATAIRES FRIENDS et les CLIENTS relatifs aux SERVICES et ne les conclut pas même en tant que représentante de l'une des parties contractuelles.

Par ailleurs, MILA n'est pas tenue de vérifier l'exactitude et la qualité des informations renseignées par le PRESTATAIRE FRIEND sur son PROFIL, le PRESTATAIRE FRIEND est seul responsable des contenus qu'il publie sur son PROFIL.

MILA souligne expressément que les FRIENDS inscrits comme PRESTATAIRES sur la PLATEFORME MILA disposent, selon leurs propres indications, des expériences mentionnées sur leur PROFIL, mais pas nécessairement d'une formation correspondante. Le CLIENT ne devrait dès lors confier aux FRIENDS que des tâches simples qui peuvent être réalisées par des utilisateurs expérimentés (même sans formation formelle). Les activités pour lesquelles un certificat de capacité au sens formel doit être fourni (telles que des installations électriques ou de gaz) ne peuvent être confiées par le CLIENT qu'à des PROS en la matière.

i le CLIENT estime que le SERVICE n'a pas été exécuté correctement ou s'il a subi un dommage du fait du PRESTATAIRE FRIEND, il ne peut faire valoir de prétentions en ce sens qu'à l'encontre du PRESTATAIRE en question. Ni MILA, ni le PARTENAIRE DE MILA concerné n'ont une quelconque responsabilité et/ou obligation d'indemnisation à ce titre.

MILA reconnaît que sa responsabilité ne peut être ni exclue ni limitée en cas de dommage qui serait généré par une négligence, une fausse déclaration, une fraude ou en cas de dol de la part de MILA. Néanmoins, hors de ces cas, toute action indemnitaire à l'encontre de MILA est limitée dans les termes du présent article. L'obligation de MILA se limite à mettre à disposition la PLATEFORME MILA et à l'entretenir dans le cadre des conditions générales d'utilisation.

Evénements indépendants de notre volonté : aucune partie n'est responsable à l'égard de l'autre d'un retard ou d'une absence d'exécution de ses obligations aux termes du présent contrat si ledit retard ou ladite absence est indépendant de sa volonté dont, de manière non-exhaustive, les événements suivants : catastrophe naturelle, disposition gouvernementale, guerre, incendie, inondation, explosion ou mouvements populaires.

#### b) Choix par le CLIENT d'un PRESTATAIRE PRO

MILA est responsable de plein droit à l'égard du CLIENT de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, sans préjudice du droit de recours contre MILA à l'encontre des PRESTATAIRES PROS.

MILA peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au CLIENT, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

#### c) Disponibilité de la PLATEFORME MILA et liens vers des sites tiers

Une disponibilité constante et exempte de dysfonctionnement de la PLATEFORME MILA ne peut être garantie. A cet égard, MILA est tenue d'une obligation de moyens s'agissant de l'accessibilité à la PLATEFORME MILA.

MILA se réserve le droit de modifier ou de suspendre l'accès à la PLATEFORME MILA à tout moment et sans préavis, notamment pour des raisons techniques ou organisationnelles, ce que les CLIENTS acceptent expressément en adhérant aux présentes conditions d'utilisation. En conséquence, la responsabilité de MILA ne pourra être ni recherchée, ni retenue en cas d'indisponibilité temporaire ou totale de tout ou partie de l'accès à la PLATEFORME MILA.

Dans l'hypothèse où la PLATEFORME MILA contiendrait des liens vers d'autres sites, il est précisé que MILA n'exerce aucun contrôle sur le contenu de ces sites, leur légalité, leur véracité, leur pertinence ou leur accès, et ne saurait donc assumer aucune responsabilité à cet égard.

## 11. Déclarations et engagements du CLIENT

Toute utilisation de la PLATEFORME MILA qui aboutit par la suite à la conclusion d'un contrat entre le CLIENT et le PRESTATAIRE FRIEND ou entre le CLIENT et MILA, lorsqu'une PRESTATION est réalisée par un PRESTATAIRE PRO, présuppose la capacité de contracter (capacité de faire des actes juridiques) des parties. La PLATEFORME MILA ne peut donc être utilisée que par des personnes disposant de la capacité de contracter.

A cet effet, le CLIENT déclare sous sa propre et unique responsabilité que :

- Il a la pleine capacité juridique lui permettant d'effectuer tout acte de commerce,
- S'il est une personne physique, il a 18 ans révolus,
- S'il est une personne morale, il est valablement représenté par un organe dûment autorisé à faire une demande de SERVICES.

Il est précisé que MILA n'est pas en mesure de vérifier la capacité à contracter du CLIENT et qu'elle décline toute responsabilité ou garantie en cas d'absence de capacité de contracter.

La PLATEFORME MILA ne peut être utilisée pour des buts portant atteinte aux conditions générales d'utilisation ou d'une autre manière contraires à la loi ou aux bonnes mœurs. Le CLIENT s'engage à n'utiliser la PLATEFORME MILA qu'à des fins de demandes de SERVICES, sans porter atteinte aux intérêts de MILA ou de tiers.

Le CLIENT reconnaît disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder et utiliser la PLATEFORME MILA; il reconnaît également avoir vérifié que la configuration informatique utilisée ne contient aucun virus et qu'elle est en état de fonctionnement.

Dès lors que le CLIENT a été mis en relation avec un PRESTATAIRE par l'intermédiaire de la PLATEFORME MILA pour la fourniture de SERVICES, le CLIENT s'interdit de passer directement des accords futurs avec ce même PRESTATAIRE pour la fourniture de SERVICES similaires, sans passer par la PLATEFORME MILA, pendant une durée d'un (1) an. Si un PRESTATAIRE contacte directement le CLIENT pour une nouvelle PRESTATION sans passer par la PLATEFORME MILA, le CLIENT s'engage à en informer immédiatement MILA. Si le CLIENT refuse de fournir ces informations, s'il donne de faux renseignements ou s'il enfreint d'une autre manière la disposition qui précède, il répond envers MILA du dommage qui en résulte.

Le CLIENT s'engage à faire un usage strictement personnel des SERVICES. Il s'interdit en conséquence de céder, concéder, ou transférer tout ou partie de ses droits ou obligations au titre des présentes à un tiers, de quelque manière que ce soit.

Le CLIENT s'engage à fournir à MILA toutes les informations nécessaires à la bonne exécution de la mise en relation entre lui et un PRESTATAIRE. Il s'engage à ce que ces informations soient exactes, à jour, sincères et ne soient entachées d'aucun caractère trompeur.

## 12. Indépendance des parties

Aucune des parties ne pourra prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre. Chacune des parties demeure seule responsable de ses actes, allégations, engagements et personnels.

Le PRESTATAIRE n'est en aucun cas salarié de MILA ou des PARTENAIRES DE MILA.

### 13. Avis en ligne

MILA met à disposition un outil en ligne qui permet au CLIENT de donner son avis sur le PRESTATAIRE et la réalisation de la PRESTATION. Tout avis injustifié est traité lors d'une procédure d'opposition. L'émission d'un avis des CLIENTS est soumise aux « [fair use policies](#) ». Le CLIENT déclare reconnaître que ces avis doivent toujours être effectués de manière objective en évitant des formulations insultantes ou blessantes et en indiquant les faits exacts. Tous manquements à ces dispositions peuvent non seulement entraîner la suppression du droit d'utilisation de la PLATEFORME MILA concédé au CLIENT, mais aussi donner lieu à des poursuites pénales ou civiles de la part du PRESTATAIRE concerné. Les avis du CLIENT ne sont pas soumis au contrôle préalable de MILA qui n'en est aucunement responsable.

En soumettant un avis par l'intermédiaire de la PLATEFORME MILA, le CLIENT consent automatiquement à ce qu'il soit transmis au PRESTATAIRE concerné et publié sur la PLATEFORME MILA avec la mention de son nom, éventuellement abrégé.

Par ailleurs, le CLIENT est informé et accepte expressément que le PRESTATAIRE avec qui il a été mis en relation peut également soumettre à MILA un avis sur le CLIENT et la manière dont s'est déroulée la PRESTATION. Il est cependant précisé que cet avis ne sera pas mis en ligne publiquement sur la PLATEFORME MILA.

Indépendamment de ces avis, MILA est en droit de demander aux CLIENTS et aux PRESTATAIRES des informations sur la manière dont s'est déroulée la PRESTATION.

### 14. Informatique et libertés

Dans le cadre de la PLATEFORME MILA, MILA effectue un traitement des données personnelles collectées auprès du CLIENT. Les informations relatives à ce traitement sont disponibles [ici](#).

### 15. Propriété intellectuelle

MILA est une marque déposée et la propriété exclusive de MILA.

Le contenu de la PLATEFORME MILA, et notamment les textes, marques, photographies, vidéos, logiciels et programme, musiques, charte graphique, logos et bases de données mis en ligne par MILA sont sa propriété exclusive.

Toute reproduction et/ou représentation, totale ou partielle, d'un droit de propriété industrielle ou intellectuelle de MILA, sans l'autorisation expresse de cette dernière, constituera une contrefaçon.

### 16. Convention de preuve

L'ensemble des courriers électroniques échangés entre MILA et le CLIENT a valeur de preuve et lui sera donc opposable.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de MILA, seront considérés comme valant preuve des communications, échanges, et enregistrement de demandes de SERVICES.

### 17. Indivisibilité

Si une disposition du présent contrat est jugée illégale ou inapplicable, la force exécutoire intégrale des autres dispositions demeure.

## 18. Modifications des conditions générales d'utilisation

MILA se réserve le droit de modifier, à tout moment, sans limite ou restriction, et à sa seule discrétion, les présentes conditions générales d'utilisation, en tout ou partie, en ce compris les annexes. Dans tous les cas, le CLIENT est tenu de lire et d'accepter les présentes conditions générales d'utilisation avant tout envoi d'une demande de SERVICE par l'intermédiaire de la PLATEFORME MILA.

## 19. Droit applicable – Juridiction compétente - Litiges

Le présent contrat est soumis au droit français. Tout litige découlant de l'utilisation de la PLATEFORME MILA ou en lien avec celle-ci, relèvent de la compétence des tribunaux français.

Dispositions spécifiques en cas de choix par le CLIENT d'un PRESTATAIRE PRO :

Le CLIENT dispose également de la faculté de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI du Code de la consommation.

Les coordonnées du médiateur de la consommation sont [to be completed].

Le CLIENT peut également accéder à la plateforme de la Commission Européenne pour le règlement en ligne des litiges en cliquant sur le lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.adr.show>.

## 20. Entrée en vigueur

Les présentes conditions générales sont entrées en vigueur le 17 Juin 2017.