

1. DESCRIPTION DES SERVICES ET FONCTIONNEMENT DE LA PLATEFORME

A. Fonctionnement du service

La plateforme web et téléphonique ALLO LOUIS, gérée par la société Allo Louis SAS immatriculée au Greffe du Tribunal de Commerce de CAEN, dont le siège social se situe au 21 rue Guynemer 14530 Luc-Sur-Mer (« **ALLO LOUIS** »), permet la mise en relation de particuliers (les « **Louis** ») avec des particuliers (« les **Utilisateurs** ») souhaitant bénéficier de prestations (les « **Prestations** ») de services de leur part pour le compte de particuliers (les « **Bénéficiaires** »). La plateforme ALLO LOUIS favorise ainsi la réalisation de prestations de services.

Cette plateforme est accessible sur internet, à l'adresse <https://alolouis.com>, ou par téléphone au 06 99 77 54 60. 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, leurs centres d'intérêts, 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 24h avant sa date théorique.

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

B. Périmètre des Demandes

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

- Accompagnement à l'usage technologique
- Petits besoins physiques du quotidien
- Sorties loisir, visites et appels de courtoisie

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.

C. Référencement / Déréférencement

Un Utilisateur et le bénéficiaire associé sont référencés dès sa première Demande.

Un Louis est référencé après son inscription sur le site www.alolouis.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 un Louis ou un Utilisateur et son Bénéficiaire associé. 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.

D. Tarification

La tarification opérée par Allo Louis en contrepartie de l'utilisation de sa plate-forme dépend de la formule choisie par le client lors de sa Demande. Ce tarif ne comprend pas la rémunération des Louis, à la charge du Bénéficiaire.

- Formule à la carte : 6€ TTC par mise en relation pleinement effectuée.
- Formule abonnement standard : 10€ TTC par mois calendaires +5€ par demandes faites au-delà de 2. Un mois entamé est dû.
- Formule abonnement premium : 20€ TTC par mois calendaires. Un mois entamé est dû.

E. Paiement

Le paiement est à réaliser par l'Utilisateur, qui choisit son mode de paiement au moment de son référencement.

- Référencement via le site Allo Louis :
 - Formule à la carte : le règlement est effectué directement par carte bancaire lors de la demande
 - Formule abonnement : le règlement est effectué directement par carte bancaire lors de la demande puis tous les mois à la date d'anniversaire de l'utilisateur
- Référencement par téléphone :
 - Formule à la carte : le règlement est opéré par prélèvement SEPA entre le 3 et le 10 du mois suivant la réalisation d'une mise en relation par Allo Louis. Une notification de prélèvement est transmise à l'utilisateur par e-mail ou SMS plusieurs jours avant son prélèvement, afin qu'il puisse s'y opposer.

- Formule abonnement : le règlement est opéré par prélèvement SEPA entre 3 et 10 jours après son enregistrement puis tous les mois suivant à la même date. Une notification de prélèvement est transmise à l'utilisateur par e-mail ou SMS plusieurs jours avant son prélèvement, afin qu'il puisse s'y opposer.
- Paiement par chèque : dans certains cas particuliers, Allo Louis accepte d'être réglé par chèque. Une facture est alors transmise au client par e-mail ou par courrier et est à régler dans les 5 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.

En cas de retard de paiement, quel que soit la formule ou le type de règlement choisi, Allo Louis se réserve le droit d'appliquer des pénalités de retard de 10% du montant TTC de la facture par jour de retard.

F. Abonnement : durée et conditions

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

Il comprend diverses prestations exceptionnelles :

- option Louis favori : si l'utilisateur le demande, un Louis de son choix sera averti en premier de ses demandes
- option Bilan mensuel : si l'utilisateur le demande, Allo Louis lui fournit à la fin du mois un compte-rendu sur l'accompagnement du bénéficiaire
- option Coups de fils : si l'utilisateur le demande, Allo Louis appelle régulièrement son proche pour prendre de ses nouvelles (entre 2 et 4 fois par mois)

G. Prestations ordinaires d'Allo Louis

Les prestations d'Allo Louis sont les suivantes :

- Assistance à l'expression de besoin par l'Utilisateur : objet, faisabilité, durée approximative, rémunération adéquate ;
- Réponse aux questions par téléphone et par e-mail ;
- Gestion de la plateforme de mise en relation Allo Louis ;
- Vérification de l'identité, de la fiabilité, et formation des Louis ;

H. Prestations facultatives d'Allo Louis

L'Utilisateur peut avec l'accord du Bénéficiaire mandater expressément Allo Louis pour effectuer au nom du Bénéficiaire et pour son compte 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 le compte du Bénéficiaire. Un résumé de ces déclarations étant visualisable sur une plateforme en ligne dont Allo Louis peut communiquer les accès sur simple demande.

I. Engagements qualité d'Allo Louis

Allo Louis s'engage à sélectionner les candidats qui souhaitent devenir Louis par un processus de référencement comprenant des tests d'évaluation, des formations, et une vérification administrative garantissant leur droit à travailler en tant que salarié du particulier employeur.

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 avvertir 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 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'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 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 Loui et le Bénéficiaire.

Lorsque la Prestation réalisée par le Loui 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 du Loui.

L'Utilisateur et le Loui sont seuls responsables des informations transmises à Allo Louis. Dans l'hypothèse où les informations transmises seraient erronées ou incomplètes, l'Utilisateur et le Loui 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 sera 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@alolouis.com ou d'un appel téléphonique au 06 99 77 54 60 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 11 rue Biscornet 75012 PARIS, ou par e-mail à hello@alolouis.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 Loui 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 Loui 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 Loui, 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 Loui le matériel ou les produits nécessaires à la Prestation.

En contrepartie de la Prestation réalisée par le Loui, 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 Loui à la hauteur de ce qui a été convenu avec lui et payer les cotisations sociales correspondantes

L'Utilisateur s'engage à ne pas contacter directement un Loui pour solliciter une nouvelle Prestation de sa part. Pour cela, il doit impérativement passer par la plateforme Allo Louis et formuler une Demande.

C. Obligations du Loui

Le Loui 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 Loui réalise sa Prestation selon les règles de l'art, 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 Loui 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.

D. Tarification

Le tarif proposé par un Louis pour sa Prestation est déterminé par la Demande effectuée 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 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 à la demi-heure et que la première heure entamée est due dans sa totalité.

A titre indicatif, Allo Louis propose à ses utilisateurs d'appliquer le niveau de rémunération suivants : 10€/net de l'heure.

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 sur le lien <https://allolouis.com/mention-legales/>. Les Utilisateurs autorisent notamment la publication de leurs Demandes sur la plate-forme Allo Louis et la transmission des coordonnées de leurs bénéficiaires aux Louis sélectionnés.

A tout instant, l'Utilisateur, le Bénéficiaire ou le Louis peut revenir sur leur consentement concernant l'utilisation de ses données, s'opposer à un quelconque usage de ses données, et réclamer l'ensemble des informations les 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. CONTINUITÉ 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 débiter 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 11 rue Biscornet 75012 PARIS » 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]