

Conditions Générales de vente

Version du 30 août 2016

Préambule

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») régissent les conditions d'utilisation et de vente des services du site www.mercijack.co et de son application, sur smartphones, détenus par la société Merci Jack par tout utilisateur du Site ou de l'Application Mobile.

Merci Jack est un prestataire de services dont le service est strictement limité à la gestion d'une plateforme informatique mettant en relation des « micro-artisans » et toute personne souhaitant la réalisation d'un Ouvrage. À cet égard, Merci Jack décline de manière expresse toute responsabilité quant à l'intervention, de quelque nature qu'elle soit, du Jack, ce que reconnaît expressément l'Utilisateur.

Les CGV sont mises à la disposition des Utilisateurs sur le Site où elles sont directement consultable et peuvent également leur être communiquées sur demande.

L'Utilisateur déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV. Les CGV applicables sont celles en vigueur sur le Site.

Le fait que Merci Jack ne se prévale pas à un moment donné de l'une des quelconques dispositions des CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconques desdites conditions.

Article 1 - Définitions

Application Mobile : désigne le programme de Merci Jack téléchargeable de façon gratuite et exécutable à partir du système d'exploitation d'un Smartphone ou d'une tablette et à partir duquel le service est disponible.

Charte de Qualité de Service : désigne le document établi par Merci Jack, comprenant un ensemble de principes de qualité qui doivent être suivis par les Jacks.

Précommande : désigne toute demande d'un l'Utilisateur pour la réalisation d'un Ouvrage et en acceptant le coût horaire standard et le délai de déplacement du Jack.

Devis : désigne le document identifiant l'Utilisateur, le Jack et l'Ouvrage dans le cadre d'un Service. Ce dernier indique le prix horaire du Jack et une fourchette temporelle pour la réalisation de la prestation. Pour être opposable à l'Utilisateur, le Devis doit être expressément accepté par ce dernier via le Site ou l'Application Mobile.

Merci Jack : désigne la société Merci Jack.

Jack : désigne tout prestataire mis en relation par Merci Jack avec l'Utilisateur.

Ouvrage : désigne la réalisation des travaux tels que commandés par l'Utilisateur au Jack et ayant fait l'objet d'un Devis.

Prestataire de Paiement : désigne la société Mangopay, partenaire de Merci Jack, spécialisée en solution de paiement, qui dispose d'un agrément de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) et qui encaisse, pour le Jack, le coût des prestations.

Service : désigne le service de mise en relation entre l'Utilisateur et un Jack effectué par Merci Jack.

Site : désigne l'adresse www.mercijack.com à partir de laquelle le Service est disponible.

Utilisateur : désigne toute personne qui passe Précommande dans le cadre du Service afin de faire réaliser un Ouvrage par un Jack.

Article 2 - Conditions d'inscription et compte Utilisateur

Afin d'accéder au Service fourni par Merci Jack, l'Utilisateur doit créer un compte utilisateur.

L'Utilisateur doit remplir certains prérequis afin de créer un compte :

- Il faut être âgé de 18 ans et ne pas être sous tutelle ou curatelle, ou être un mineur émancipé ;
- Il faut garantir disposer des pouvoirs nécessaires pour engager une entité juridique (association, groupement ou personne morale) lorsque l'Utilisateur agit au nom et pour le compte de celle-ci ;
- Il faut disposer d'une connexion internet et/ou être titulaire d'un abonnement téléphonique permettant cet accès ;
- Il faut disposer d'un modèle de téléphonie mobile compatible avec l'Application Mobile et/ou le Site.

L'Utilisateur garantit ne pas être un concurrent de Merci Jack et ne pas utiliser le Service de manière frauduleuse et/ou dans l'objectif de nuire aux intérêts de Merci Jack.

Merci Jack ne peut être responsable en cas d'utilisation de son Service par des personnes ne remplissant pas les prérequis énoncés ci-dessus.

L'inscription au Service de Merci Jack est gratuite.

L'Utilisateur garantit que les données qu'il a communiquées lors de l'inscription sont exactes et conformes à la réalité. En cas de modification de ces dernières, l'Utilisateur s'engage à en informer Merci Jack dans un bref délai, en modifiant ces données dans son espace personnel sur le Site ou l'Application Mobile.

Tout Utilisateur ne remplissant pas les conditions prévues dans les CGV se verra interdire l'accès et l'utilisation du Site. Merci Jack se réserve le droit de suspendre temporairement ou définitivement le compte de tout Utilisateur.

Article 3 - Description du service

Le Service fourni par Merci Jack propose de mettre en relation des « micro artisans » avec des particuliers ou des professionnels ayant besoin d'aide pour réaliser un Ouvrage. Ce Service a pour ambition de faire intervenir un Jack en moins de trente minutes, en identifiant le Jack compétent le plus proche du lieu indiqué par l'Utilisateur.

Le Jack proposé par Merci Jack est un auto-entrepreneur qui dispose des compétences nécessaires pour accomplir l'Ouvrage. Concernant les Ouvrages de plomberie et d'électricité, le Jack proposé dispose d'un Diplôme d'un Centre de Formation et d'Apprentis (CFA) ou d'un baccalauréat professionnel et/ou de deux ans d'expérience chez un artisan. Chaque Jack a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle.

Les Jacks remplissent les prérequis exigés par Merci Jack et ont suivi une demi journée de formation afin de remplir les conditions de la Charte de Qualité de Service. Cette formation assure aux Utilisateurs les meilleures conditions d'intervention dans le cadre du Service.

À travers ce service d'intermédiation, Merci Jack ne fournit en son nom aucune prestation dans la réalisation de l'Ouvrage et n'est donc pas parti au contrat conclu entre l'Utilisateur et le Jack.

Article 4 - Utilisation du Service

La procédure de passation de Précommande sur le Site et/ou l'Application Mobile est la suivante :

Étape 1 : L'Utilisateur sélectionne l'Ouvrage dont il a besoin sur la page d'accueil du Site et/ou de l'Application Mobile. Il est invité à indiquer l'adresse où l'Ouvrage sera réalisé. L'Utilisateur garantit la véracité, l'exactitude et l'intégralité des informations requises dans

les champs appropriés. L'Utilisateur a la possibilité de se géo-localiser à l'aide de l'Application Mobile.

Étape 2 : Merci Jack informe l'Utilisateur du coût horaire standard et du délai de déplacement du Jack compétent le plus proche au lieu de l'Ouvrage. Cette information indique, à titre informatif seulement, ce que comprend l'Ouvrage et son processus de réalisation.

Étape 3 : Si l'estimation du prix et le délai de déplacement conviennent à l'Utilisateur, ce dernier peut valider sa Précommande.

Étape 4 : Le Jack se dirige vers le lieu de réalisation de l'Ouvrage. L'Utilisateur a la possibilité de suivre l'avancé du Jack sur le Site et/ou l'Application Mobile. Dans cette même période le Jack peut être amené à appeler l'Utilisateur afin d'avoir des précisions sur l'Ouvrage.

Étape 5 : Dès l'arrivée du Jack sur le lieu de l'Ouvrage le Jack réalise un diagnostic de la situation et propose un Devis indiquant un délai d'intervention avec une fourchette de temps, et donc une fourchette de prix, pour la réalisation de l'Ouvrage. Si cette proposition convient à l'Utilisateur, ce dernier valide expressément le Devis via le Site ou l'Application Mobile. Le Jack peut alors commencer à réaliser l'Ouvrage. En cas de désaccord sur ce délai l'Utilisateur a la possibilité d'annuler la Précommande, en payant une pénalité de 10 € au Jack. Si la prestation dure plus longtemps que le délai estimé par le Jack, il appartient au Jack d'informer l'Utilisateur sur la durée restante de la réalisation de l'Ouvrage. Merci Jack informe sur l'application Mobile la fourchette haute du temps estimé par le Jack pour prévenir l'Utilisateur de la fin de l'intervention. Le Jack est responsable de son intervention et doit l'Utilisateur s'il continue hors du budget ou s'il arrête la réalisation de l'Ouvrage.

Le Jack peut en plus de l'intervention de base réaliser d'autres intervention de différents ouvrages à la demande expresse de l'Utilisateur. L'estimation est basée seulement sur l'Ouvrage principal qu'il a réalisé, les autres ouvrages supplémentaires ne font pas l'objet d'une nouvelle estimation. L'Application Mobile indique le changement d'ouvrage et le nouveau tarif à l'heure.

Étape 6 : À la fin de la réalisation de l'Ouvrage, le Prestataire de Paiement prélève sur le compte bancaire de l'Utilisateur la somme correspondante au prix de l'Ouvrage.

Étape 7 : L'Utilisateur est invité par le Site ou l'Application Mobile à noter la qualité de l'intervention du Jack et à laisser un commentaire s'il le souhaite.

En cas de problèmes suite à l'intervention d'un Jack, l'Utilisateur doit contacter Merci Jack afin que le Jack intervienne de nouveau pour réaliser les réparations ou, en cas d'impossibilité de réparation, se faire rembourser. En cas d'incident, le Jack est seulement et strictement responsable des dommages causés par ce dernier à l'Utilisateur sans que Merci Jack ne puisse être inquiétée de quelque manière que ce soit, ce que l'Utilisateur reconnaît expressément.

Article 5 – Prix et Mode de paiement

Les prix des Ouvrages sont calculés en fonction du temps de la prestation réalisée par le Jack. Les différents prix sont listés sur le Site et/ou l'Application Mobile, l'Utilisateur pourra ainsi consulter les différents tarifs proposés selon l'Ouvrage.

L'Utilisateur, après avoir validé la Précommande autorise le Prestataire de Paiement à bloquer la somme correspondant au Devis et accepté par l'Utilisateur.

Le Jack ne pourra modifier le montant du Devis qu'en raison d'un motif légitime lié à une erreur de diagnostic lors de la Précommande et/ou l'établissement du Devis, après accord exprès et préalable de l'Utilisateur. Si l'Utilisateur veut que le Jack intervienne sur des prestations supplémentaires, le Jack pourra changer d'Ouvrage et montrer au client qu'il intervient sur une nouvelle intervention.

En cas d'annulation par l'Utilisateur de sa Précommande, passé le délai de cinq minutes, ce dernier devra verser une pénalité de dix euros (10 €).

En contrepartie de la fourniture de la Prestation de Service, Merci Jack prélève une commission de 10 % sur toutes sommes versées par l'Utilisateur. Le montant de cette commission est un montant toutes taxes comprises.

Article 6 – Renonciation expresse au droit de rétractation

L'Utilisateur est informé qu'un droit de rétractation s'applique en principe aux contrats de prestations de services conclus à distance entre un professionnel et un consommateur, ce droit étant à exercer dans les quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat.

L'Utilisateur est toutefois expressément informé et accepte que le Service lui est fourni dès son inscription sur le Site ou l'Application Mobile et est ainsi pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation visé ci-dessus. En conséquence, l'Utilisateur renonce expressément à son droit de rétractation, qui ne pourra donc pas être exercé, conformément aux dispositions de l'article L. 121-21-8 du Code de la consommation.

Article 7 – Responsabilité

Merci Jack réalise une prestation d'intermédiation entre un Jack et un Utilisateur afin d'accomplir un Ouvrage pour ce dernier. Le Service est strictement limité au fonctionnement du Service sur le Site et/ou sur l'Application Mobile. Par conséquent Merci Jack décline toute responsabilité dans le cadre de l'établissement du Devis ainsi que la réalisation de l'Ouvrage par le Jack et de manière générale par toute intervention/relation du Jack mis en contact.

Merci Jack se réserve le droit, à tout moment, de modifier ou interrompre son Site et/ou l'Application Mobile et les Services sans que sa responsabilité ne puisse être engagée. Merci Jack ne saurait être tenu responsable en cas de mauvais fonctionnement de son Site et/ou son Application Mobile.

L'utilisateur accepte, en utilisant le Site, tous les risques et les caractéristiques propres à l'utilisation d'internet, en particulier les délais de transmission, erreurs techniques et risque de piratage. Merci Jack n'est pas responsable des coûts téléphoniques et/ou coûts de transmission des Services et/ou toutes autres informations téléchargées.

Merci Jack décline toute responsabilité en cas de litiges qui pourraient subvenir entre l'Utilisateur, le Jack et un tiers, des réclamations ou dommages présents ou futurs, présumés ou non, constatés ou non, résultant de manière directe ou indirecte de l'utilisation du Service.

Article 8 – Droit de propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments figurants sur le Site et l'Application Mobile sont protégés par la législation française sur le droit d'auteur, droit à l'image et/ou droit des marques. Vous ne pouvez en aucun cas utiliser, distribuer, copier, reproduire, modifier, dénaturer, ou transmettre le Site et l'Application Mobile ou certains de ses éléments sans l'autorisation écrite préalable de Merci Jack.

Aucun droit de licence ne saurait être attribué sur l'un quelconques de ces éléments sans l'autorisation écrite expresse de Merci Jack. Merci Jack se réserve le droit de poursuivre toute action en contrefaçon de ses droits de propriété intellectuelle.

L'Utilisateur concède à Merci Jack, une licence d'utilisation des droits de propriété intellectuelle attachés aux contenus fournis par ce dernier dans le cadre de son utilisation des Services. Ces droits sont concédés pour le monde entier et pour la durée d'exécution des Conditions Générales de Ventes entre l'Utilisateur et Merci Jack.

Article 9 – Données à caractère personnel

Merci Jack s'engage à protéger les données à caractère personnel communiquées par l'Utilisateur lors de l'inscription et/ou obtenues ultérieurement de quelques manières que ce soit. Les fichiers comportant des données à caractère personnel ont fait l'objet d'une déclaration à la CNIL. Merci Jack ne communique pas et ne fait pas commerce des données personnelles des Utilisateurs.

L'utilisateur peut à sa seule discrétion désactiver les services de géolocalisation mis à disposition par l'Application Mobile, mais reconnaît à ce titre que le fonctionnement de tout ou partie du Service peut être affecté.

Conformément aux dispositions des articles 38 à 40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 telle que modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 dit « Informatique et Liberté », tout Utilisateur dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, de modification et de suppression des données le concernant. Les Utilisateurs peuvent envoyer leur demande à ce sujet à l'adresse suivante : hello@merci-jack.com .

Article 10 – Liens hypertextes – Cookies

Merci Jack peut renvoyer, depuis son Site ou son Application Mobile ou par tout autre moyen, l'Utilisateur vers d'autres sites du même groupe ou des sites indépendants. Ces sites indépendants ne sont ni édités, ni contrôlés par Merci Jack et ne constituent, en aucun cas, une approbation ou un partenariat. Merci Jack ne saurait dès lors être responsable de leurs contenus, leurs produits, leurs publicités ou tous éléments ou services présentés sur ces sites.

Dans le cadre de l'utilisation des Services, l'Utilisateur est amené à recevoir sur le Site des notifications lui indiquant de nouvelles fonctionnalités, ainsi que tout événement lié directement ou indirectement au Service . L'Utilisateur peut bloquer ces notifications en paramétrant son smartphone.

Afin de rendre plus facile et rapide l'accès au Site et à ses fonctionnalités nous recommandons aux Utilisateurs d'accepter les cookies. Les cookies désignent un fichier texte stocké par le navigateur web sur la mémoire vive de l'Utilisateur et qui permet aujourd'hui de retenir l'identifiant de connexion. Lorsque celui-ci, après s'être déconnecté, revient sur le Site, il n'est plus nécessaire qu'il tape son identifiant pour se faire reconnaître, cet identifiant étant automatiquement envoyé par le cookie. Le Site utilise, pour son bon fonctionnement, des cookies temporaires et requiert l'acceptation de l'Utilisateur. Si le navigateur de l'ordinateur personnel de l'Utilisateur est configuré pour les refuser, l'accès au Service peut se révéler altéré, voire impossible.

Article 11 – Suppression du compte

Tout Utilisateur est en mesure, par simple demande faite sur le Site, de supprimer son compte ainsi que toutes les informations renseignées, sans possibilité de restauration par Merci Jack. Il est néanmoins précisé que, sauf demande contraire expresse de l'Utilisateur, certaines données personnelles seront anonymisées et conservées par Merci Jack à des fins statistiques.

Article 12 – Droit applicable

Toutes les dispositions contractuelles définies ci-dessus sont régies par le droit français.

En cas de contestations les parties tenteront une résolution amiable.

Selon l'article L152-1 du Code de la consommation, il est rappelé que « tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation ».

A ce titre, Merci Jack invite l'Utilisateur à prendre contact avec lui pour proposer tout médiateur compétent aux fins de médiation entre la société et l'Utilisateur.

Il est rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice.

A défaut tous litiges afférents aux CGV relèvent de la compétence du Tribunal de Commerce de Paris.