

## VERSION pour les CLIENTS de la plateforme

En tant que CLIENT domicilié en Suisse, vous recherchez les SERVICES d'un FRIEND ou d'un PRO sur la plateforme Mila (<http://www.mila.com>) ? L'utilisation de la plateforme Mila est alors soumise aux présentes

### conditions d'utilisation

En s'inscrivant sur la plateforme Mila (<http://www.mila.com>) de Mila AG (« Mila »), le CLIENT reconnaît la validité des présentes conditions d'utilisation.

#### 1. Définitions

- **PRESTATAIRE** : fournisseur de SERVICES, soit en tant que FRIEND, soit en tant que PRO.
  - o **FRIEND ou FRIENDS** : prestataire de SERVICES, en tant que personne physique inscrite auprès de Mila et agissant dans le cadre d'une activité accessoire indépendante.
  - o **PRO** : entreprise agissant en tant que PRESTATAIRE inscrit auprès de Mila, au titre de son activité principale et au nom de Mila à l'égard des CLIENTS.
  
- **SERVICES** : services sur site ou à distance que les PRESTATAIRES proposent aux CLIENTS sur la plateforme Mila.
  
- **SERVICES À DISTANCE** : SERVICES effectués par téléphone ou par moyen d'un logiciel de distance tel que [Team-Viewer](#).
  
- **Mila** : Mila AG, Gutenbergstrasse 1, CH-8002 Zurich, [www.mila.com](http://www.mila.com), numéro d'identification des entreprises CHE-220.287.171, e-mail : [info@mila.com](mailto:info@mila.com).
  
- **SERVICE CROWD** : l'inscription sur la plateforme Mila permet aux PRESTATAIRES de faire partie du SERVICE CROWD en tant que groupe de PRESTATAIRES, ainsi que de disposer de la possibilité supplémentaire d'intégrer une ou plusieurs SERVICE COMMUNITIES.
  
- **CLIENT** : personne physique ou morale qui souhaite obtenir un SERVICE en utilisant la plateforme Mila, directement ou indirectement via un intermédiaire (p. ex. un collaborateur du shop d'un Enterprise Partner de Mila) et qui charge par la suite un PRESTATAIRE (« FRIEND » ou « PRO ») de lui fournir un SERVICE.
  
- **PAQUETS DE SERVICES** : SERVICES déterminés, typiques d'une catégorie de produits et assemblés en paquets avec la mention d'une estimation de prix non contraignante (lorsqu'un FRIEND est mandaté). Ce prix sert uniquement à orienter les CLIENTS sur les rémunérations demandées par le passé par les FRIENDS pour des PAQUETS DE SERVICES comparables, ces prix n'étant toutefois pas considérés comme un devis. La rémunération des SERVICES est convenue directement entre le CLIENT et le FRIEND et peut diverger du prix non contraignant estimé. Si le CLIENT réserve la fourniture du SERVICE par un PRO, le prix indiqué pour cela sur la plateforme Mila dans le « domaine PRO » est un prix forfaitaire pour les SERVICES contenus dans le PAQUET DE SERVICES correspondant.

- **PROFIL** : description élaborée par le PRESTATAIRE (nom, photo de profil, compétences, etc.), complétée par les évaluations des CLIENTS pour les SERVICES fournis précédemment et qui peut être consultée sur la plateforme Mila.
- **GARANTIE HAPPINESS** : Mila s'efforce d'organiser le meilleur service pour le CLIENT et de lui faciliter ainsi le quotidien. C'est le but visé par la Garantie Happiness de Mila. Si un CLIENT n'est pas satisfait de la qualité du SERVICE qu'il a réservé sur la plateforme Mila, le service client Mila est à sa disposition. Le CLIENT ne paie le SERVICE que si celui-ci a été exécuté de manière satisfaisante.
- **PAQUET ZÉRO SOUCI** : sur la facture, le CLIENT peut voir pour chaque réservation pour laquelle un Mila FRIEND est engagé un montant de CHF 5.- pour le PAQUET ZÉRO SOUCI. Le PAQUET ZÉRO SOUCI couvre les frais d'accompagnement du service client Mila en cas d'incertitudes quant au mandat ou de litige entre le CLIENT et le FRIEND. Le CLIENT est en outre protégé par la formule d'assurance conclue avec AXA jusqu'à concurrence de CHF 2'000 (franchise CHF 100.-) en cas de dommages matériels survenant lors du montage ou de l'élimination des défauts. Si vous souhaitez en savoir plus, vous trouverez les conditions d'assurance [ici](#).

## 2. Rôle de Mila

### 2.1. Exécution par un FRIEND

Mila propose, en tant qu'intermédiaire, une plateforme pour les FRIENDS et les CLIENTS qui leur permet d'entrer en contact puis de conclure et d'exécuter des contrats relatifs à des SERVICES. **Mila elle-même n'est pas partie à ces contrats relatifs aux SERVICES** et ne conclut pas de contrats, même en tant que représentante de l'une des parties à ces contrats.

En sa qualité d'exploitante de la plateforme, Mila n'est pas responsable de la conclusion, du contenu ni de l'exécution des contrats qui sont conclus entre les FRIENDS et les CLIENTS. Le FRIEND est seul responsable des contenus qu'il publie sur son profil.

### 2.2. Exécution par un PRO

Avec sa plateforme, Mila propose un marché où les CLIENTS peuvent réserver des SERVICES auprès de PROS. Dans ce cas, le client conclut un contrat avec Mila. Un PRO approprié est proposé par l'intermédiaire du marché ; il est mis en contact avec le CLIENT au nom de Mila et fournit le SERVICE également au nom de Mila.

### 2.3. Exploitation de la plateforme Mila

Mila exploite la plateforme Mila et la met à disposition dans le cadre défini par les conditions d'utilisation. Mila se réserve le droit de ne pas mettre à disposition sa plateforme ou de la suspendre totalement pendant les travaux de maintenance réguliers, lors de la mise en place de nouvelles fonctions ou en cas d'autres contraintes techniques. Dans le cadre de la plateforme, Mila met également à disposition des PRESTATAIRES et des CLIENTS différentes solutions techniques d'accès et de communication, comme p. ex. l'application Mila ou des applications web, que les PRESTATAIRES et les 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 est en droit d'exclure temporairement ou définitivement des CLIENTS de l'utilisation de la plateforme Mila en cas de suspicion d'utilisation abusive de la plateforme ou de certaines parties de celle-ci (p. ex. de l'outil d'évaluation).

### **3. Demande de SERVICES, transmission aux PRESTATAIRES, octroi de mandats**

Les CLIENTS peuvent, dans un premier temps, utiliser la plateforme Mila sans inscription. Les CLIENTS sont toutefois tenus d'indiquer, lors d'une demande concrète de SERVICES par le biais de la plateforme Mila, leur nom, prénom, date de naissance, adresse, adresse e-mail et numéro de téléphone, et doivent fournir ces informations de manière exhaustive et conforme à la vérité. Mila peut exclure les CLIENTS qui donnent de faux renseignements ou fournissent sciemment des informations incomplètes dans ce cadre, et leur interdire toute utilisation future de la plateforme.

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.

Le CLIENT peut, dans ce genre de demandes, soit proposer un PRESTATAIRE concret qu'il connaît sur la base de précédentes activités, soit laisser à Mila le soin de choisir les PRESTATAIRES appropriés.

Mila transmet ces demandes, en indiquant les coordonnées du CLIENT, soit au PRESTATAIRE souhaité par le CLIENT, soit à d'autres PRESTATAIRES qui proposent le service demandé dans la région en question. Mila est entièrement libre lors du choix des PRESTATAIRES, que le CLIENT ait ou non formulé un souhait ; le CLIENT ne peut prétendre à ce que sa demande soit transmise à un PRESTATAIRE en particulier.

Si un SERVICE ne peut pas être exécuté par le PRESTATAIRE mandaté lui-même en raison d'une complexité ou d'une spécialité élevée (p. ex. les cas dits de récupération de données), le FRIEND/PRO ou Mila chargera une société tierce de le faire.

Les CLIENTS qui sont des personnes physiques doivent avoir 18 ans révolus pour commander des SERVICES. Les CLIENTS qui sont des personnes morales doivent être représentés valablement par un organe dûment autorisé pour commander des SERVICES.

#### **3.1. Conclusion de contrat avec des FRIENDS**

La disposition suivante s'applique si le CLIENT a souhaité que le service qu'il a demandé soit fourni par un FRIEND :

Les FRIENDS à qui Mila a transmis la demande du CLIENT peuvent contacter le CLIENT sur la base de la demande transmise, discuter du SERVICE souhaité et faire, par la suite, une offre concrète au CLIENT par téléphone ou par e-mail en vue de la conclusion d'un contrat concret portant sur le SERVICE souhaité.

Les 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 concrète du PRESTATAIRE. Lorsque des prix sont indiqués sur la plateforme Mila pour des SERVICES ou PAQUETS DE SERVICES déterminés, il s'agit uniquement d'une estimation basée sur des expériences précédentes avec des SERVICES similaires qui ne lie ni le CLIENT, ni le PRESTATAIRE. Mila n'a pas d'influence sur le montant des rémunérations convenues entre le CLIENT et les FRIENDS.

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

La plateforme Mila sert uniquement d'intermédiaire pour la conclusion d'un éventuel contrat entre le CLIENT et le FRIEND. **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 par un FRIEND approprié dans un certain délai après une demande correspondante.

L'utilisation de la plateforme Mila ne fait pas naître de droit à la conclusion d'un contrat avec le FRIEND.

### **3.2. Conclusion de contrat avec des PROS**

Si le CLIENT souhaite la fourniture d'un service concret par un PRO, il peut demander par le biais de la plateforme Mila un PAQUET DE SERVICES prédéfini et doté d'un prix forfaitaire. Mila recherche alors un PRO approprié pour l'exécution et confirme ensuite l'acceptation du mandat au CLIENT, en indiquant les coordonnées du PRO. Cette confirmation entraîne la conclusion du contrat entre Mila et le CLIENT.

Le PRO prendra alors contact avec le CLIENT, conviendra de la date concrète de l'exécution et fournira ensuite les services pour le compte de Mila. Le destinataire des réclamations, notifications de défauts, etc. est Mila.

Si le CLIENT souhaite la fourniture de services supplémentaires s'écartant du PAQUET DE SERVICES prédéfini sur la plateforme Mila, il doit en informer Mila en temps utile. Ce n'est que lorsque le CLIENT et Mila se seront mis d'accord sur l'exécution et le prix de ces services supplémentaires qu'ils seront fournis par le PRO. Le CLIENT n'est pas autorisé à mandater directement le PRO pour exécuter de tels services supplémentaires sans le consentement de Mila.

### **4. Défauts d'exécution, garantie, responsabilité pour l'exécution du contrat par l'intermédiaire de FRIENDS**

Mila répond envers le CLIENT uniquement à raison de sa propre faute, toute responsabilité pour négligence légère étant expressément exclue sauf en cas de dommages corporels.

Si le CLIENT estime que le SERVICE n'a pas été exécuté correctement ou s'il a subi un dommage du fait du FRIEND, il ne peut faire valoir de prétentions en ce sens qu'à l'encontre du FRIEND en question. Mila décline toute responsabilité à ce sujet et/ou n'a pas d'obligation d'indemnisation ; cependant, dans le cadre de la GARANTIE HAPPINESS, elle fera tout son possible pour résoudre les problèmes ou parvenir à un accord entre le CLIENT et le FRIEND.

Mila souligne expressément que les FRIENDS inscrits comme PRESTATAIRES sur la plateforme 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 (p. ex. installations électriques ou de gaz) ne peuvent être confiées par le CLIENT qu'à des PROS en la matière.**

## **5. Coûts, communication d'informations, interdiction d'attribution directe de mandats dans le futur**

L'utilisation de la plateforme Mila à des fins privées est gratuite pour les CLIENTS en cas de mise en relation en vue d'un contrat avec un FRIEND. Mila signale au CLIENT que si la mise en relation aboutit à l'attribution du mandat, le FRIEND en question doit verser à Mila une commission d'intermédiaire ainsi qu'un montant de CHF 5.- pour PAQUET ZÉRO SOUCI.

Le CLIENT est par conséquent tenu d'informer Mila, à sa demande, lorsqu'une mise en relation aboutit à un mandat pour la fourniture d'un SERVICE par un FRIEND, en la renseignant sur l'accord qui a été passé avec le FRIEND en question et sur la rémunération qu'il a convenue et/ou payée à ce titre.

Une fois que la mise en relation a abouti à un accord sur la fourniture de SERVICES, il est interdit au CLIENT et au PRESTATAIRE de passer directement des accords futurs pour la fourniture de SERVICES similaires, c.-à-d. sans passer par la plateforme Mila, dans le but de contourner l'obligation du PRESTATAIRE de verser une commission. Si un PRESTATAIRE fait au CLIENT une demande en ce sens, le CLIENT en informera immédiatement Mila.

## **6. Interdiction d'utiliser la plateforme Mila pour des services d'intermédiaire à titre commercial**

Il est expressément interdit au CLIENT d'utiliser la plateforme Mila pour la transmission d'affaires à des tiers à titre commercial (contre rémunération).

## **7. Conséquences en cas d'ANNULATION DES RÉSERVATIONS de rendez-vous**

Les CLIENTS peuvent annuler les demandes de réservation confirmées dans les conditions prévues. Les CLIENTS peuvent annuler les demandes de réservation confirmées dans les conditions énoncées aux paragraphes a. à c.

a) Les annulations effectuées jusqu'à 24 heures avant le début du SERVICE sont gratuites.

b) Pour une annulation effectuée 24 heures avant le début du service, le PRESTATAIRE de services a droit au paiement suivant, en fonction du moment de l'annulation :

Pour une annulation effectuée (i) de 24 à 3 heures avant le début du SERVICE, des frais de CHF 65.- pour les SERVICES PRO ou des frais de CHF 45.- pour les SERVICES FRIENDS ; (ii) moins de 3 heures avant le début du service, des frais de CHF 100.- pour les SERVICES PRO ou CHF 80.- pour les SERVICES FRIENDS.

Sont exclues sous b) les commandes annulées qui ont été passées par Mila moins de 24 heures avant le début prévu de la commande.

c) Si le client n'est pas sur place au moment du rendez-vous de SERVICE comme convenu, ou, dans le cas de services à distance, s'il n'est pas joignable par téléphone, des frais de CHF 100.- pour les SERVICES PRO ou CHF 80.- pour les SERVICES FRIENDS seront facturés.

Tous les prix s'entendent TVA comprise.

## **8. Système d'évaluation**

Mila met à disposition un système d'évaluation qui permet au CLIENT d'évaluer le PRESTATAIRE. Toute évaluation injustifiée est traitée dans le cadre d'une procédure d'opposition. Les évaluations des CLIENTS sont soumises à la « [politique d'utilisation raisonnable](#) » ci-après.

Mila relève explicitement que ces évaluations doivent toujours être effectuées de manière objective en évitant des formulations insultantes ou blessantes et en indiquant les faits exacts. De graves manquements à ces dispositions peuvent non seulement entraîner l'exclusion du client de l'utilisation de la plateforme Mila, mais aussi donner lieu à des poursuites pénales ou civiles de la part du lésé.

En soumettant une évaluation concrète, le CLIENT consent à ce qu'elle soit transmise au PRESTATAIRE concerné et publiée sur la plateforme Mila (avec la mention de son nom, éventuellement abrégé, et de son domicile).

Indépendamment de ces évaluations, Mila est en droit de demander aux CLIENTS et aux PRESTATAIRES des informations sur la manière dont s'est déroulé le SERVICE.

## **9. Politique d'utilisation raisonnable pour les évaluations**

Mila accorde une grande importance à la liberté d'expression, la transparence et une communication claire, qui font ainsi partie intégrante de notre esprit de communauté. Nous vous prions donc de vous en tenir aux faits lors de la rédaction d'une évaluation. Les évaluations doivent contenir des informations constructives permettant d'aider tous les participants à améliorer continuellement le service.

Mila souhaiterait en principe ne censurer, ne traiter ou ne modifier aucune évaluation. S'il s'avérait toutefois que des évaluations contreviennent à notre politique, nous nous réservons le droit de les supprimer.

Sur la plateforme Mila, il est interdit :

- de formuler des évaluations qui ne reflètent pas l'expérience personnelle de l'utilisateur ;
- de formuler des évaluations qui n'ont rien à voir avec ce qui était commandé (par exemple, des commentaires d'ordre politique, religieux ou social) ;
- de publier des contenus qui cautionnent la violence ou des activités illégales ou dommageables, portent atteinte à la personnalité, sont de mauvais goût, obscènes, calomnieux, menaçants, discriminatoires, ou contreviennent d'une autre manière aux bonnes mœurs ;
- de publier des contenus qui violent les droits d'une autre personne ou entité, y compris les droits de propriété intellectuelle ou le droit à l'autodétermination en matière d'information (par exemple, la publication du nom complet, de l'adresse ou d'autres données d'identification d'une autre personne sans son consentement) ;
- de publier des contenus qui constituent clairement du chantage.

## **10. Protection des données**

Mila collecte et traite les données personnelles du CLIENT conformément aux informations fournies dans [la déclaration de confidentialité](#).

## **11. Modalités de facturation et de paiement**

Mila prend expressément ses distances par rapport à toute forme de travail au noir, de soustraction fiscale ou de fraude aux cotisations.

### **11.1. Concernant le FRIEND**

Le client est informé que le FRIEND est tenu d'établir une facture en bonne et due forme pour les services qu'il a rendus au CLIENT et de la lui remettre. Si le CLIENT est impliqué - sous quelque forme que ce soit - dans un manquement à cette obligation, les autorités compétentes peuvent lui infliger des sanctions.

La plateforme Mila envoie au CLIENT un décompte au nom du FRIEND pour toutes les prestations fournies sur sa plateforme. Ceci est fait uniquement à titre de service au nom et pour le compte du FRIEND - Mila ne devient pas partie au contrat entre le CLIENT et le PRESTATAIRE et ne répond pas en cas d'erreurs dans de tels décomptes. **Toute réclamation concernant un décompte doit être clarifiée directement et exclusivement entre le CLIENT et le FRIEND.**

### **11.2. Concernant le PRO**

Si le contrat est exécuté par un PRO, Mila facturera en son nom propre.

Pour pouvoir demander un SERVICE avec succès par le biais de la plateforme Mila, le CLIENT doit également choisir le mode de paiement et entrer ses informations de paiement. Mila est un système qui permet uniquement des paiements scripturaux (p. ex. cartes de crédit, Giro, Sofort, etc.). Pour le traitement des paiements, Mila travaille avec le fournisseur de services de paiement licencié Adyen ([adyen.com](https://www.adyen.com)), qui est chargé du traitement des paiements pour Mila.

Mila établit la facture en se basant sur ses documents. Mila peut réunir plusieurs factures du client et recouvrer des petits montants avec une facture ultérieure. Le montant de la facture doit être payé à la date d'échéance indiquée sur la facture. Si aucune date n'est précisée, la date d'échéance sera la date de la facture plus 30 jours. Le client doit s'opposer au montant de la facture dans un délai d'un mois à compter de l'utilisation dénoncée. Par la suite, les factures sont considérées comme acceptées par le client. Si les objections ne concernent qu'une partie de la facture, Mila peut exiger que la partie non contestée de la facture soit payée dans le délai imparti. Chaque partie peut compenser les contre-créances incontestées.

Si le client n'a pas payé la facture dans son intégralité à la date d'échéance, ni contesté par écrit la facture de manière justifiée, il tombe sans autre en demeure et, pour autant que la loi l'autorise, Mila peut interrompre la fourniture de prestations pour tous les services dus, prendre d'autres mesures pour empêcher le dommage de s'aggraver (p. ex. bloquer le compte chez Mila) et/ou résilier le contrat avec effet immédiat et sans dédommagement.

Tous les frais encourus par Mila du fait du retard de paiement sont à la charge du client. Le client doit notamment à Mila des frais de rappel de CHF 10.- à partir du 2<sup>e</sup> rappel. À partir du 3<sup>e</sup> rappel, des frais de rappel de CHF 20.- et un taux d'intérêt moratoire de 5 % seront facturés. Mila peut faire appel à des tiers pour le recouvrement à tout moment. Le client doit payer directement au tiers des honoraires minimaux pour cela et le dédommager pour les frais et débours individuels nécessaires à l'encaissement.

### **12. Droit applicable, for**

La relation contractuelle entre Mila et le CLIENT est soumise au droit suisse, à l'exclusion de toutes les normes internationales de renvoi. Les parties conviennent que tous les litiges découlant de l'utilisation de la plateforme Mila ou en lien avec celle-ci relèvent de la compétence locale exclusive des tribunaux de Zurich – cette clause ne s'applique toutefois pas si des dispositions légales impératives s'y opposent.