

Conditions générales d'utilisation des services Kiute

1. Objet

La société KIUTE exploite sous la marque Kiute (ci-après « **Kiute** ») une plateforme accessible depuis le site internet www.kiute.fr et/ou, à la libre convenance de Kiute, depuis l'application mobile « Kiute » téléchargeable sur IOS ou Android (ci-après ensemble la « **Plateforme** »).

La Plateforme permet la mise en relation d'établissements de beauté ou de bien-être (tel que salons de coiffure, instituts de beauté ou professionnels de la beauté ou du bien-être indépendants recevant dans un établissement), référencés sur la Plateforme (ci-après : les « **Etablissements** ») et de consommateurs souhaitant bénéficier de prestations de beauté ou de bien-être (ci-après : le ou les « **Client(s)** » ou le ou les « **Utilisateur(s)** »).

Les Etablissements proposent tout type de prestations de coiffure, d'esthétique ou de bien-être à leur libre convenance (ci-après : le ou les « **Prestation(s)** »).

La réservation de Prestations via la Plateforme permet de réserver un créneau horaire (ci-après : le ou les « **Créneau(x)** ») pour une Prestation au prix habituellement pratiqué par l'Etablissement ou à un prix promotionnel bénéficiant d'une réduction par rapport au prix normalement pratiqué par les Etablissements sur les Prestations (ci-après les « **Réductions** »).

Le Client ne peut bénéficier des Réductions proposées par les Etablissements que s'il réserve via la Plateforme. Les Etablissements sont libres de proposer ou non une Réduction. En cas de Réduction proposée, ils déterminent librement le pourcentage accordé ainsi que les Prestations et/ou les Créneaux concernés.

Kiute et l'Utilisateur sont ci-après désignés ensemble ou individuellement une « **Partie** ».

Les présentes conditions générales (ci-après les « **Conditions Générales** ») ont pour objet de fixer les modalités et conditions de fourniture aux Utilisateurs des services de mise en relation via la Plateforme (ci-après les « **Services** »), ainsi que de définir les droits et obligations des Parties dans ce cadre.

Les Conditions générales sont également applicables à la Réservation faite sur le site internet d'un Etablissement grâce au Widget Kiute. Le Widget Kiute désigne l'interface internet que l'Etablissement peut intégrer sur son propre site internet et grâce auquel les Clients peuvent faire directement des Réservations dans les conditions des présentes. Dans le cadre de Réservation via le Widget Kiute, l'Etablissement peut établir des Conditions particulières modifiant les présentes Conditions Générales.

Les Conditions Générales expriment l'intégralité de l'accord des Parties et annulent et remplacent tout accord, lettre, offre ou autre document écrit ou oral antérieur ayant le même objet.

Elles sont accessibles et imprimables à tout moment par un lien direct en page d'accueil de la Plateforme.

2. Exploitant de la Plateforme et des Services

La Plateforme et les Services sont exploités par la société KIUTE, Société par Actions Simplifiée au Registre du commerce et des sociétés sous le numéro RCS 799 889 704 Paris, dont le siège social est situé 100 rue la Fayette, 75010 Paris. Cette société exploite la marque Kiute.

Téléphone : 01 84 80 04 40

Adresse électronique : hello@kiute.com

3. Acceptation des Conditions Générales

Les Utilisateurs déclarent, en s'inscrivant sur la Plateforme, avoir pris connaissance des Conditions Générales et les accepter expressément.

Cette acceptation qui est matérialisée par le clic sur le bouton « s'inscrire » ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. L'Utilisateur qui n'accepte pas d'être lié par les Conditions Générales ne doit pas accéder au Site, ni utiliser les Services.

4. Accès au Site et aux Services

La Plateforme et les Services sont accessibles à toute personne physique, disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des présentes Conditions Générales et âgée d'au moins dix-huit (18) ans. L'Utilisateur qui ne dispose pas de la pleine capacité juridique doit obtenir l'accord de son représentant légal avant d'accéder à la Plateforme et aux Services, ce qu'il reconnaît et accepte.

Les Services s'adressent à des Clients consommateurs, souhaitant satisfaire leurs besoins propres et qui agissent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. L'accès à la Plateforme est gratuit pour les Clients. Cependant, les frais de connexion internet, indispensables pour accéder à la Plateforme et aux Services demeurent à sa charge.

Tout Etablissement souhaitant être référencé sur la Plateforme et accéder aux Services doit se rendre sur le site <https://pro.kiute.com/fr/>

5. Qualité de Kiute en tant qu'intermédiaire

Kiute intervient en qualité de courtier en ce qu'elle met à la disposition des Etablissements et des Clients des outils et moyens techniques leur permettant d'entrer en relation par l'intermédiaire de la Plateforme.

Kiute agit en son nom personnel et ne passe aucun acte juridique au nom et pour le compte des Etablissements ou des Clients, qui contractent directement entre eux. Kiute n'est pas partie aux contrats conclus entre un Etablissement et un Client et sa responsabilité ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre conformément aux dispositions de l'article « Responsabilité et garantie de Kiute ».

6. Inscription sur la Plateforme

Les Utilisateurs souhaitant utiliser les Services doivent s'inscrire sur la Plateforme et ouvrir un compte, dans les conditions décrites ci-après (ci-après : le « **Compte** »).

Tout Utilisateur dispose de la faculté de s'inscrire lors de sa première visite sur la Plateforme, ou à tout moment. Il est tenu, en tout état de cause, de s'inscrire au plus tard au moment de l'émission d'une réservation dans les conditions de l'article « Réservation d'une Prestation » ci-après.

Aux fins d'ouverture de son Compte, l'Utilisateur est tenu de remplir le formulaire prévu à cet effet et renseigner toutes les informations requises.

L'Utilisateur doit fournir l'ensemble des informations marquées comme obligatoires, ce qu'il reconnaît et accepte.

L'Utilisateur doit prendre connaissance des présentes et les accepter en cliquant sur le bouton « s'inscrire », finalisant ainsi l'inscription à la Plateforme et permettant l'accès aux Services.

Toute inscription incomplète ne sera pas validée, ce que les Utilisateurs reconnaissent et acceptent.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que l'inscription aux Services entraîne automatiquement une inscription aux notifications (message reçu, paiement accepté, ...) et recommandations de Kiute ainsi qu'à la Newsletter de Kiute adressée par courrier électronique. L'Utilisateur pourra se désabonner à tout moment en cliquant sur le lien prévu à cet effet présent dans chaque courrier électronique d'envoi de la Newsletter ou directement depuis son Espace Personnel.

L'inscription des Utilisateurs entraîne automatiquement l'ouverture d'un Compte à leur nom, leur donnant accès à un espace personnel (ci-après : l'« **Espace Personnel** ») qui leur permet de gérer leur utilisation des Services.

Les Utilisateurs accèdent à tout moment à leur Espace Personnel après s'être identifiés à l'aide de l'identifiant de connexion et du mot de passe choisis. Il est recommandé de changer régulièrement de mot de passe.

Les Utilisateurs garantissent que toutes les informations qu'ils donnent dans le formulaire d'inscription sont exactes, à jour et sincères, et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur.

Ils s'engagent à mettre à jour sans délai ces informations dans leur Espace Personnel en cas de modifications, afin qu'elles correspondent toujours aux critères susvisés.

Les Utilisateurs sont informés et acceptent que les informations saisies aux fins de création ou de mise à jour de leur Compte valent preuve de leur identité. Les informations saisies par les Utilisateurs les engagent dès leur validation.

7. Usage strictement personnel

Un seul Compte pourra être créé par l'Utilisateur.

Est considérée comme étant Utilisateur la personne dont les renseignements personnels correspondent à ceux qui ont été fournis sur le formulaire d'inscription, à l'exclusion de tout autre tiers.

L'Utilisateur s'engage par conséquent à utiliser les Services personnellement ou supporter l'entière responsabilité de toute utilisation qui sera faite de son Compte.

L'Utilisateur est par ailleurs responsable du maintien de la confidentialité de ses identifiant et mot de passe et reconnaît expressément que toute utilisation des Services depuis son Compte sera réputée avoir été effectuée par lui-même.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur constaterait que son Compte a été utilisé à son insu ou par une personne non habilitée, il s'engage à en avvertir Kiute dans les plus brefs délais, aux coordonnées mentionnées à l'article « Exploitant de la Plateforme et des Services ». Il reconnaît à Kiute le droit de prendre toutes mesures appropriées en pareil cas.

8. Description des Services

Les Utilisateurs ont accès aux Services qui suivent, sous une forme et selon les fonctionnalités et moyens techniques que Kiute juge les plus appropriés.

8.1 Recherche

Les Utilisateurs peuvent, par simple navigation sur la Plateforme et sans inscription préalable, lancer la recherche d'une Prestation ou d'un Etablissement.

Pour rechercher un Etablissement, l'Utilisateur doit renseigner sur la page d'accueil de la Plateforme le nom de l'Etablissement recherché dans le champ proposé à cet effet.

Pour rechercher une Prestation, l'Utilisateur doit renseigner sur la page d'accueil de la Plateforme les éléments correspondant à sa recherche :

- Accepter la géolocalisation ou indiquer la zone géographique ou l'adresse à proximité de laquelle il souhaite faire réaliser sa Prestation ;
- Renseigner la date souhaitée à partir du calendrier ;
- Choisir le type de Prestations recherchées parmi celles qui lui sont proposées.

Une fois les informations renseignées, l'Utilisateur accède à une base de données à travers laquelle Kiute met à sa disposition la liste des Etablissements disponibles pour réaliser la ou les Prestations recherchées par le Client ou l'Etablissement recherché par le Client et, le cas échéant, les Réductions associées (ci-après : la « **Base** »).

La Base précise la localisation des Etablissements disponibles sur Google maps.

8.2 Etablissements référencés sur la Plateforme

Seuls les Etablissements ayant une relation contractuelle avec Kiute sont référencés sur la Plateforme.

Lors d'une recherche par défaut d'une Prestation, seuls apparaissent les Etablissements remplissant les critères de recherche et situés à moins de 10 km.

Par défaut, les résultats sont classés selon un critère de proximité géographique : les Etablissements apparaissent du plus près au plus loin de l'adresse/ zone géographique/ géolocalisation de l'Utilisateur.

Le Client peut choisir, parmi les critères proposés, un élément de tri différent.

Les Etablissements ayant opté pour le référencement dans le cadre de leur relation contractuelle avec Kiute (c'est-à-dire ceux inscrits sur la Plateforme) bénéficient d'un meilleur référencement et apparaissent donc en haut des résultats de recherche, par rapport aux Etablissements possédant un lien contractuel avec Kiute mais n'ayant pas choisi l'option Référencement.

Le Client peut également filtrer les résultats en fonction du niveau de Réduction. Dans ce cas, seuls les Etablissements proposant le ou les niveau(x) de Réduction sélectionné(s) apparaissent. Leur niveau de référencement dépend des critères précités.

Les Utilisateurs sont informés que si l'Etablissement n'est plus en relation contractuelle avec Kiute, alors il n'apparaîtra plus sur la Plateforme.

Par ailleurs, Kiute se réserve le droit de masquer temporairement ou de supprimer définitivement les Profils des Etablissements et/ou des professionnels travaillant au sein des Etablissements (ci-après : le ou les « **Professionnel(s)** ») si leur note moyenne est inférieure à 7/10.

8.3 Accès aux Profils

Les Clients ont accès aux Profils des Professionnels et des Etablissements. L'accès aux Profils Professionnels peut se faire depuis les Profils Etablissements.

Les Profils permettent de fournir une information complète aux Clients s'agissant des Etablissements, des Professionnels, des Prestations qu'ils proposent et de la note moyenne qui

leur a été attribuée dans les conditions de l'article « Notation des Professionnels et des Etablissements ».

Ces informations sont fournies aux Clients afin qu'ils puissent émettre leur choix s'agissant de l'Etablissement, du Professionnel à retenir et des Prestations, dans les meilleures conditions.

8.4 Réserveation d'une Prestation

Le Client peut, après s'être inscrit sur la Plateforme dans les conditions de l'article « Inscription sur la Plateforme » ci-dessus, réserver une Prestation (ci-après : la « **Réserveation** »).

Pour ce faire, le Client doit :

- Sélectionner l'Etablissement qu'il souhaite retenir pour réaliser la Prestation ;
- Choisir la Prestation ;
- En fonction de la Prestation sélectionnée, choisir parmi les variantes de la Prestation proposées (ci-après : la « **Variante** »), étant entendu que les critères de Variante et leur définition sont propres à chaque Etablissement, par exemple en fonction de la longueur des cheveux (court, mi-long, long ou très long) ;
- Choisir, s'il le souhaite, un Professionnel au sein de l'Etablissement retenu, parmi la liste proposée ;
- Déterminer le Créneau qui l'intéresse.

Le prix de la Prestation peut varier en fonction de la Variante et/ou du Créneau choisi. Le Client s'engage à définir loyalement la Variante des Prestations.

Le Client peut accéder au récapitulatif de sa Réserveation et corriger d'éventuelles erreurs dans les éléments saisis à tout moment, tant qu'il ne l'a pas validée.

Le Client valide la Réserveation et procède au paiement via la Plateforme, dans les conditions de l'article « Conditions financières » ci-après.

Kiute adresse, dans les meilleurs délais, un email et un sms de confirmation au Client récapitulant les détails de la Réserveation.

8.5 Gestion et suivi des Réserveations

Le Client dispose, à travers son Espace Personnel, d'un outil lui permettant de gérer et suivre ses Réserveations.

Il peut notamment consulter ses Réserveations passées et celles à venir.

Le Client reconnaît et accepte qu'il dispose de la faculté d'annuler, sans frais, une Réserveation jusqu'à vingt-quatre (24) heures avant l'heure de son rendez-vous. Dans cette hypothèse, le Client sera remboursé du prix de la Prestation. Passé ce délai, la Prestation lui sera facturée sans qu'il puisse en demander le remboursement, ce que le Client reconnaît et accepte.

Par exception au paragraphe précédent, si le Client est averti d'un changement de Professionnel moins de vingt-quatre (24) heures avant l'heure de son rendez-vous, il disposera de la faculté d'annuler sans frais sa Réserveation.

8.6 Accueil du Client en Etablissement

Le Client reconnaît et accepte que sa Réserveation est valable uniquement sur le Créneau réservé et mentionné dans le mail et le sms de confirmation. L'Etablissement n'est pas tenu d'assurer la Prestation si le Client n'est pas présent à l'Etablissement à l'heure du début de la Réserveation. A

titre commercial, l'Etablissement pourra tolérer un retard de 15 (quinze) minutes mais passé ce délai, la Prestation sera facturée au Client sans qu'il puisse en demander le remboursement.

A l'issue d'un diagnostic effectué à l'arrivée du Client dans l'Etablissement, le Professionnel se réserve le droit de ne pas assurer une Prestation si elle n'est pas réalisable techniquement ou si la demande du Client n'est pas conforme à la Prestation réservée. Dans cette situation uniquement, l'Etablissement n'assurera pas la Prestation et le Client sera remboursé du montant de la Prestation.

De même, le Professionnel s'assurera que la Variante mentionnée lors de la Réservation sur la Plateforme par le Client est exacte. Dans l'hypothèse où le Client n'aurait pas correctement choisi la Variante applicable à la Prestation lors de la Réservation, il est informé et accepte que l'Etablissement pourra lui facturer la différence entre le prix de la Réservation payée via la Plateforme et le prix réel, sans réduction, de la Prestation en fonction de la Variante qui aurait dû être renseignée. A titre d'exemple, si le Client a choisi une Variante « cheveux court » alors que ses cheveux sont « longs », alors l'Etablissement pourra facturer au Client la différence entre le prix de la Réservation « cheveux courts » payée sur la Plateforme et le prix de la Prestation « cheveux longs » sans réduction, appliqué par l'Etablissement.

8.7 Evaluation des Professionnels et des Etablissements

A l'issue de chaque Prestation, Kiute adresse au Client un lien confidentiel et unique l'invitant à noter et donner un avis sur le Professionnel et sur l'Etablissement.

8.7.1 Notation

Le Client est informé qu'il pourra attribuer une note au Professionnel et/ou à l'Etablissement sur une échelle de 1 à 5, en fonction de la qualité de réalisation de la Prestation et/ou de l'environnement général de l'Etablissement.

8.7.2 Avis

Pour émettre un avis, le Client doit avoir reçu un lien confidentiel et unique adressé par Kiute. Ce lien permet de garantir que les avis sont rédigés par un Client ayant effectivement été coiffé par le Professionnel sujet de l'avis et/ou se soit rendu dans l'Etablissement objet de l'avis. Ce lien permet également de lier l'avis à la date du rendez-vous pris.

Tout avis rédigé par le Client doit être conforme aux obligations de conformité à la loi, à l'ordre public et aux bonnes mœurs ainsi qu'au respect des droits des tiers telles que prévues à l'article « Obligations des Utilisateurs » des présentes. L'avis doit être objectif, jamais excessif ou insultant et se limiter aux informations strictement nécessaires à qualifier la satisfaction du Client. L'avis ne doit pas, en outre, contenir de données à caractère personnel (par exemple, nom, prénom, numéro de téléphone ou description d'une personne physique).

A défaut, Kiute se réserve le droit de rejeter l'avis en cause et le Client pourra faire l'objet des mesures de sanction prévues à l'article « Sanction des manquements ».

Les avis apparaissent de façon chronologique par rapport à la date de la Prestation, du plus récent au plus ancien.

La rédaction d'un avis par le Client entraîne automatiquement son consentement à ce que :

- L'avis soit diffusé à titre gracieux par Kiute sur la Plateforme,
- L'avis soit diffusé par Kiute par tout moyen et sur tout support aux fins de promotion de la Plateforme,
- L'avis soit traduit en toutes langues,

- L'avis pourra faire l'objet de modifications dans le cadre de la modération.

Les Clients renoncent à demander à Kiute une quelconque rémunération, redevance, indemnité ou compensation financière à ce titre.

Chaque Professionnel et chaque Etablissement disposent d'un droit de réponse aux avis laissés à son sujet afin de donner sa version des faits. La réponse doit être conforme aux dispositions de l'article relatif aux obligations des Utilisateurs. La publication de cette réponse à la suite de l'avis contesté est décidée à la seule discrétion de Kiute.

Le dépôt d'avis ne donne lieu à aucune contrepartie de la part de Kiute. Il est strictement interdit aux Etablissements et aux Professionnels d'offrir un quelconque avantage (réduction de prix, produits gratuits, etc.) en contrepartie de la publication d'un avis par le Client.

Les avis restent publiés tant que le Professionnel et/ ou l'Etablissement sont référencés sur la Plateforme, à moins que le Client l'ayant rédigé ait demandé la suppression de son avis conformément aux droits que lui confère la loi relative à l'Informatique et aux Libertés ; pour en savoir plus <https://www.Kiute.fr/documents/CharteCNIL.pdf>.

8.8 Suivi des crédits

Chaque Client peut consulter ses crédits à partir de la rubrique « Crédits ». Le Client peut consulter l'historique de ses crédits ainsi que leur durée de validité.

Pour chaque achat d'une Prestation, les crédits disponibles sont automatiquement déduits du prix à payer. Le Client peut choisir de ne pas utiliser les crédits disponibles en décochant la case prévue à cet effet sur la page de paiement.

Si le Client dispose de plusieurs sources de crédit, le crédit le plus ancien est utilisé en premier. Le Client ne peut pas choisir le montant du crédit déduit de son achat. Ainsi, si le montant total du crédit est inférieur au prix de la Prestation, il sera utilisé dans sa globalité ; si le montant total du crédit est supérieur au prix de la Prestation, la part correspondant au prix de la Prestation sera utilisé, le solde restera au crédit du Client.

Dès leur date limite de validité atteinte (12 mois), les crédits non utilisés sont automatiquement soustraits du solde de crédits disponibles.

Lorsqu'une Prestation est annulée jusqu'à 24 heures avant l'heure du rendez-vous, le crédit est « recrédité » en conservant sa date de validité initiale.

9. Conditions financières

9.1 Prix des Réservations

Le prix de la Réservation correspond au prix plein tarif ou au prix avec la Réduction déterminée par chaque Etablissement pour la réalisation de la Prestation objet de la Réservation, au sein de leur Etablissement (ci-après : le « **Prix de la Réservation** »).

Le prix plein tarif initialement appliqué par les Etablissements pour la réalisation de la Prestation et le Prix de la Réservation sont mentionnées sur la Plateforme et sur les Profils. Les Etablissements garantissent que le prix plein tarif correspond à celui qu'ils pratiquent au sein de leur propre Etablissement. Cependant, les Etablissements déterminent librement leur prix et la responsabilité de Kiute ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

9.2 Modalités de paiement

Kiute assure la gestion des règlements, liés aux Prestations, dus aux Etablissements par les Clients, via un partenaire de gestion de paiement Stripe (ci-après le « **Prestataire de Paiement** »). Stripe est une entreprise de technologie qui développe notamment des solutions de paiement sur internet. Des millions d'entreprises de plus de 120 pays utilisent Stripe pour lancer et développer leur activité.

Les Utilisateurs contractent directement avec le Prestataire de paiement, ce qu'ils reconnaissent et acceptent.

L'Etablissement et le Client se voient attribuer un porte-monnaie virtuel (ci-après : le « **Porte-Monnaie Electronique** ») par le Prestataire de Paiement dès l'ouverture de leur Compte. Ce Porte-Monnaie Electronique est lié au compte bancaire rattaché au Compte de l'Etablissement et du Client.

Dans le cadre des Services, les Utilisateurs mandatent expressément Kiute pour transmettre les instructions relatives aux paiements au Prestataire de Paiement, en leur nom et pour leur compte. Ils sont informés que le Prestataire de Paiement conserve seul les coordonnées bancaires aux fins de réalisation des paiements, Kiute ne conservant aucune coordonnée bancaire.

La mise en œuvre des Services nécessitant celle des paiements, en acceptant les présentes, les Utilisateurs acceptent également les conditions générales d'utilisation du Prestataire de paiement. Les Utilisateurs sont informés et acceptent que la fin du contrat entre un Utilisateur et le Prestataire de Paiement, quel qu'en soit le motif, entraîne automatiquement et de plein droit la résiliation des Conditions Générales entre Kiute et cet Utilisateur ainsi que, par voie de conséquence, la fermeture du Compte de ce dernier.

De la même manière, la fin du contrat entre Kiute et un Utilisateur entraîne automatiquement et de plein droit la résiliation des conditions générales entre cet Utilisateur et le Prestataire de Paiement.

Le Client procède au paiement de la Réservation directement sur la Plateforme, par carte bancaire, par l'intermédiaire du Prestataire de Paiement.

Le paiement est exigible au moment de la réservation. Il est effectué selon les modalités suivantes :

- Le compte bancaire du Client est débité au moment de la réservation ;
- L'ordre de virement au profit de l'Etablissement est effectué au plus tard le jour de la réalisation de la Prestation.

Le Client garantit qu'il dispose de la Monnaie Electronique, telle que définie dans les conditions générales du Prestataire de Paiement, suffisante pour procéder au paiement du Prix de la Réservation.

9.3 Incident de paiement

Les Clients sont informés et acceptent expressément que tout incident de paiement de tout ou partie du Prix de la Réservation entraînera automatiquement la caducité de la transaction.

9.4 Données bancaires

Les informations à caractère bancaire des Utilisateurs en rapport avec leur utilisation des Services font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est le Prestataire de Paiement.

En effet, le Prestataire de Paiement reçoit les informations directement des Utilisateurs, collectées via la Plateforme. Les informations collectées comprennent :

- Les informations liées au mode de paiement (numéro de la carte de paiement),
- Le montant de l'achat,
- La date d'achat,
- Le mode de paiement.

En application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et du RGPD, les Utilisateurs disposent du droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité et d'effacement des données personnelles le concernant, en adressant leur demande à l'adresse suivante : hello@kiute.com ou directement auprès du Prestataire de paiement selon les modalités prévues dans ses Conditions Générales.

Il est rappelé que toute personne peut, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données la concernant.

Pour plus d'informations concernant le traitement des données à caractère personnel, les Utilisateurs sont invités à prendre connaissance de la Charte de Protection des Données disponible sur la Plateforme.

9.5 Utilisation d'un Code Promo

Des Codes Promo peuvent être fournis au Client notamment par un partenaire de Kiute, par le service client de Kiute ou dans le cadre d'une campagne marketing spécifique. Un Code Promo peut déclencher une remise en euro, en pourcentage ou en prestation par exemple, une coupe ou un autre type de prestation offert.

Chaque Code Promo peut se voir appliquer des conditions particulières et des restrictions d'utilisation (par exemple, code utilisable uniquement dans certaines villes, pour certaines prestations, pendant une certaine période, à partir d'un certain montant de prestations, etc.). Chaque Code Promo a une date d'expiration. Ces informations sont indiquées sur les supports de communication du Code promo. L'Utilisateur est invité à en prendre connaissance et à s'y référer avant toute tentative d'utilisation du Code promo.

Sauf indication contraire, le Code Promo est unique et utilisable en une seule fois. Ainsi, si le prix de la Prestation est inférieur au montant du Code Promo, la somme restante sur le Code promo est perdue. Les Codes Promo sont non cessibles et ne peuvent donner lieu à remboursement.

Dans le cas d'une annulation jusqu'à 24h (vingt-quatre heures) avant l'heure du rendez-vous, le code est à nouveau utilisable, sans changement de sa date d'expiration initiale. Au-delà, le Code Promo est perdu.

Sur la page de paiement d'une Prestation, le Client peut ajouter son Code promo dans le champ prévu à cet effet (« j'ai un code partenaire »). Il doit ensuite cliquer sur « ajouter » pour déduire le Code Promo de son paiement.

10. Droit de rétractation des Clients

10.1 Absence de droit de rétractation sur les Prestations

Conformément à l'article L.221-28.12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les prestations de services d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date déterminée. Le client ne bénéficie donc pas du droit de rétractation légal.

Néanmoins, il est rappelé que le client dispose de la faculté d'annuler gratuitement sa réservation jusqu'à 24h avant le rendez-vous (article 8.5) depuis son espace personnel.

11. Durée

11.1 Durée des Services

Les Conditions Générales s'appliquent pendant toute la durée d'utilisation des Services par l'Utilisateur.

11.2 Fin des Services à l'initiative des Utilisateurs

Les Utilisateurs peuvent se désinscrire des Services à tout moment en adressant à Kiute aux coordonnées mentionnées à l'article « Exploitation de la Plateforme et des Services » une demande à cet effet par courrier recommandé avec accusé de réception.

En cas d'incertitude sérieuse sur l'identité d'Utilisateurs, des informations complémentaires relatives à leur identité pourront être demandées conformément à l'article 12 du Règlement Général sur la protection des données à caractère personnel (« RGPD »).

Kiute s'engage à désinscrire l'Utilisateurs dans un délai maximum de dix (10) jours à compter de la réception de la demande. La désinscription entraîne la suppression automatique du Compte de l'Utilisateur. Ce délai pourra être prolongé de dix (10) jours supplémentaires compte tenu de la complexité et du nombre de demandes.

11.3 Fin des Services à l'initiative de Kiute

Kiute se réserve le droit de modifier ou d'arrêter de proposer tout ou partie des Services à tout moment, à sa libre discrétion.

Par ailleurs, Kiute se réserve le droit de mettre fin à l'inscription de tout Utilisateur, en cas de manquement à l'une quelconque des dispositions des Conditions Générales, dans les conditions de l'article « Résiliation pour manquement ».

11.4 Résiliation pour manquement

En cas de manquement de l'Utilisateur à l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes Conditions Générales, auquel il ne serait pas remédié dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de l'envoi d'une mise en demeure d'avoir à remédier audit manquement (la date de première présentation faisant foi), Kiute pourra, de plein droit et sans formalité judiciaire, résilier les présentes Conditions Générales et fermer le Compte de l'Utilisateur.

La résiliation des présentes est sans préjudice de tous dommages-intérêts auxquels Kiute pourrait prétendre du fait du manquement de l'Utilisateur et de tous dommages et intérêts qui lui seraient éventuellement dus.

En cas de résiliation des présentes, pour quelque cause que ce soit, les Parties s'engagent à restituer intégralement et sans délai toutes informations confidentielles, documents et/ou données, qui lui auraient été communiqués par l'autre Partie dans le cadre de l'exécution des présentes, et à détruire toute copie, sauvegarde, extrait, reproduction ou résumé desdites informations confidentielles, documents et/ou données.

11.5 Conséquence de la fin des Services

La fin des Services, pour quelque cause que ce soit, entraîne la suppression du Compte de l'Utilisateur, qui n'a alors plus accès à son Espace Personnel.

L'Utilisateur est expressément informé et accepte que l'ensemble des informations qu'il aura mises en ligne sur la Plateforme ne seront plus accessibles sur celle-ci.

12. Obligations des Utilisateurs

Sans préjudice des autres obligations prévues aux présentes, les Utilisateurs s'engagent, dans leur usage des Services, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public.

L'Utilisateur s'interdit ainsi de diffuser, notamment et sans que cette liste soit exhaustive :

- Des contenus pornographiques, obscènes, indécents, choquants ou inadaptés à un public familial, diffamatoires, injurieux, violents, racistes, xénophobes ou révisionnistes,
- Des contenus contrefaisants,
- Des contenus attentatoires à l'image d'un tiers,
- Des contenus mensongers, trompeurs ou proposant ou promouvant des activités illicites, frauduleuses ou trompeuses,
- Des contenus nuisibles aux systèmes informatiques de tiers (tels que virus, vers, chevaux de Troie, etc.),
- Et plus généralement des contenus susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers ou d'être préjudiciables à des tiers, de quelque manière et sous quelque forme que ce soit.

Les Utilisateurs reconnaissent avoir pris connaissance sur la Plateforme des caractéristiques et contraintes, notamment techniques, de l'ensemble des Services.

Ils sont seuls responsables de leur utilisation des Services. Les Utilisateurs s'engagent à fournir à Kiute toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des Services et plus généralement, à coopérer activement avec Kiute en vue de la bonne exécution des présentes.

Les Utilisateurs sont informés et acceptent que la mise en œuvre des Services nécessite qu'ils soient connectés à internet et que la qualité des Services dépend directement de cette connexion, dont ils sont seuls responsables.

Le Client est seul responsable des Contenus de toute nature qu'il diffuse dans le cadre des Services via son Espace personnel.

Le Client s'interdit de solliciter les Etablissements et/ou Professionnels directement aux fins de bénéficier des Prestations au Prix des Réservations, ni à chercher à entrer en contact avec eux à cet effet, autrement que par l'intermédiaire de Kiute.

13. Garanties des Utilisateurs

Les Utilisateurs garantissent Kiute contre toutes plaintes, réclamations, actions et/ou revendications quelconques que Kiute pourrait subir du fait de la violation, par les Utilisateurs de l'une quelconque de leurs obligations ou garanties aux termes des présentes Conditions Générales.

Ils s'engagent à indemniser Kiute de tout préjudice qu'elle subirait et à lui payer tous les frais, charges et/ou condamnations qu'elle pourrait avoir à supporter de ce fait.

14. Hébergement

Kiute s'engage à assurer, dans les termes d'une obligation de moyens, l'hébergement des Comptes et de tout contenu publié par les Utilisateurs sur leur Compte conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art, sur ses propres serveurs ou par un prestataire d'hébergement professionnel, exerçant son activité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art, et notamment présentant les garanties suffisantes au regard des obligations du Règlement Général sur la protection des données à caractère personnel (« RGPD »).

Dans ce cadre, Kiute s'engage à fournir aux Utilisateurs des capacités de stockage et de traitement suffisantes dans le cadre des Services, conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art.

Kiute s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens techniques, conformes à l'état de l'art, nécessaires pour assurer la sécurité et l'accès aux Services, portant sur la protection et la surveillance des infrastructures, le contrôle de l'accès physique et/ou immatériel auxdites infrastructures, ainsi que sur la mise en œuvre des mesures de détection, de prévention et de récupération pour protéger les serveurs d'actes malveillants.

Kiute s'engage également à prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par les traitements automatisés de données mis en œuvre pour les besoins de l'accès aux Services, pour préserver la sécurité des données, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

15. Garantie de niveau de Services

Kiute s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyen, à assurer la permanence, la continuité et la qualité de l'accès aux Services.

A ce titre, Kiute fera ses meilleurs efforts pour maintenir un accès continu au Site sauf cas de force majeure, élément extérieur à son contrôle ou opération de maintenance.

Eu égard à la complexité d'internet, l'inégalité des capacités des différents sous-réseaux, l'afflux à certaines heures, aux différents goulots d'étranglement sur lesquels Kiute n'a aucune maîtrise, la responsabilité de Kiute sera limitée au fonctionnement de ses serveurs, dont les limites extérieures sont constituées par les points de raccordement.

Kiute ne saurait être tenue pour responsable (i) des vitesses d'accès à ses serveurs, (ii) des ralentissements externes à ses serveurs, et (iii) des mauvaises transmissions dues à une défaillance ou à un dysfonctionnement de ces réseaux.

En cas de nécessité, Kiute se réserve la possibilité de limiter ou de suspendre l'accès au Site pour procéder à toute opération de maintenance et/ou d'amélioration. Dans cette hypothèse, Kiute s'engage à informer à l'avance les Utilisateurs, par tout moyen utile, de ces opérations de maintenance et/ou d'amélioration notamment par message informatif général sur la page d'accueil de la Plateforme.

Dans le cadre de ces opérations de maintenance et/ou d'évolution, Kiute s'engage à faire ses meilleurs efforts pour effectuer les sauvegardes des contenus stockés sur les Espaces Personnels des Utilisateurs.

Les Utilisateurs reconnaissent et acceptent que la présente garantie de niveau de Services ne couvre pas toute panne ou interruption de l'accès au Site ou aux Services intervenant du fait des opérateurs télécoms ou fournisseurs d'accès à internet et au web mobile.

16. Confidentialité

Kiute et l'Utilisateur s'engagent respectivement à garder strictement confidentiels tous les documents et informations de nature juridique, stratégique, technique ou financière relatifs à l'autre partie dont elle aurait eu connaissance à l'occasion de la conclusion et de l'exécution des présentes et à ne pas les divulguer sans l'accord écrit préalable de l'autre partie, sous les réserves habituellement retenues par la jurisprudence.

Elle continuera à produire ses effets pendant les trois (3) ans suivant la fin des relations entre les parties.

17. Plainte

En cas d'actes portant préjudice à l'Utilisateur commis par un autre Utilisateur sur la Plateforme, l'Utilisateur peut transmettre une plainte à Kiute par courrier postal ou par email aux coordonnées renseignées à l'article « Exploitant de la Plateforme et des Services », après avoir préalablement recherché une solution amiable.

La plainte doit impérativement comporter la date de sa notification, l'identité du plaignant et celle de l'Utilisateur à l'origine du préjudice, la description des faits litigieux accompagnée le cas échéant d'un lien vers la page web permettant d'en rapporter la preuve, ainsi que la copie de la correspondance adressée à l'auteur de l'atteinte et recherchant une solution amiable.

Kiute aura la libre faculté de prendre toutes mesures appropriées, sans aucun engagement de sa part et/ou de transmettre cette plainte aux autorités compétentes.

Les Utilisateurs feront leur affaire personnelle des actions qu'ils pourraient introduire devant toute juridiction contre un autre Utilisateur en raison du préjudice subi de son fait.

18. Sanction des manquements

En cas de manquement à l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales, ou plus généralement, d'infraction aux lois et règlements par l'Utilisateur, Kiute se réserve le droit de :

- (i) Suspendre de manière temporaire ou définitive, sans délai, l'accès aux Services de l'Utilisateur auteur du manquement ou de l'infraction, ou y ayant participé, et notamment, en cas de fourniture d'informations erronées, incomplètes, mensongères ou périmées lors de l'inscription aux Services,
- (ii) Supprimer tout Contenu en lien avec le manquement ou l'infraction considéré(e), en totalité ou en partie,
- (iii) Supprimer le Compte de l'Utilisateur fautif ;
- (iv) Prendre toutes mesures appropriées et engager toute action en justice,
- (v) Avertir le cas échéant les autorités compétentes, coopérer avec elles et leur fournir toutes les informations utiles à la recherche et à la répression d'activités illégales ou illicites.

En cas de manquement de l'Utilisateur à une obligation essentielle découlant des présentes Conditions Générales (notamment prévues aux articles 7, 9.2, 12 et 20), ou de violation répétée de celles-ci, Kiute réserve le droit de résilier l'accès de l'Utilisateur à tout ou partie des Services, avec effet immédiat, par courrier ou email.

La résiliation prend effet de plein droit à la date d'envoi, par Kiute, de l'écrit adressé à l'Utilisateur en application de la présente clause. Elle entraîne automatiquement et sans mise en demeure préalable la suppression du Compte de l'Utilisateur, sans préjudice des autres conséquences éventuellement induites en application des présentes Conditions Générales.

19. Responsabilité et garantie de Kiute

19.1 Kiute s'engage à fournir les Services avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur elle une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que les Utilisateurs reconnaissent et acceptent expressément. Sa responsabilité est exclusivement limitée à la fourniture des Services selon les modalités décrites aux présentes, à l'exclusion de toute autre prestation.

19.2 En tant que courtier, la responsabilité de Kiute se limite à la fourniture de ces moyens, tels que décrits aux présentes et à la mise en relation des Clients avec les Etablissements et Professionnels. Kiute n'est pas partie aux contrats conclus entre un Etablissement et un Client et

ne saurait en aucun cas voire sa responsabilité engagée au titre des difficultés pouvant intervenir lors de la conclusion ou de l'exécution de ces contrats.

Kiute ne garantit notamment pas la réalisation des transactions, ni la bonne exécution des contrats conclus entre les Etablissements et les Clients. Elle n'offre pas davantage de garantie aux Etablissements en termes de débouchés ou de volume de clientèle, pas plus qu'elle n'est redevable envers les Clients d'une quelconque garantie quant au nombre et à la diversité des Prestations proposées à la vente.

Kiute ne fournit aucune garantie s'agissant (i) de la conformité des Profils aux lois et règlements en vigueur, (ii) de la conformité des Prestations aux dispositions légales et réglementaires, (iii) de la véracité du prix de référence avant Réduction indiqué par les Etablissements.

Toutefois, dans un souci d'amélioration constante de la qualité des Services, Kiute invite les Utilisateurs à lui faire part de tous les commentaires et informations qu'ils pourraient souhaiter porter à sa connaissance concernant la qualité des transactions réalisées par l'intermédiaire des Services.

19.3 Kiute s'engage à procéder régulièrement à des contrôles afin de vérifier le fonctionnement et l'accessibilité de la Plateforme. A ce titre, Kiute se réserve la faculté d'interrompre momentanément l'accès au Site pour des raisons de maintenance. De même, Kiute ne saurait être tenue responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès à la Plateforme qui auraient pour origine des circonstances qui lui sont extérieures, la force majeure, ou encore qui seraient dues à des perturbations des réseaux de télécommunication.

19.4 Kiute ne garantit pas aux Utilisateurs :

- (i) que les Services, soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs, de vices ou défauts,
- (ii) que les Services, étant standard et nullement proposés à la seule intention d'un Utilisateur donné en fonction de ses propres contraintes personnelles, répondront spécifiquement à ses besoins et attentes.

19.5 La responsabilité de Kiute pourra être engagée par le Client dans les conditions de droit commun.

La responsabilité de Kiute ne pourra être engagée que si les Utilisateurs ont émis une réclamation, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai d'un (1) mois suivant ladite survenance.

20. Propriété intellectuelle de Kiute

Les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, base de données, etc ...) exploités par Kiute au sein de la Plateforme, ainsi que la Plateforme elle-même, sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur.

Kiute est propriétaire de ses Signes Distinctifs (marque, logos, signes, dessins) et l'Utilisateur s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle de Kiute. Les présentes n'emportent aucune cession des droits de propriété intellectuelle.

Tous désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tous actes de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un quelconque de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation de Kiute sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

21. Qualité de preuve des données de Kiute

Les Utilisateurs reconnaissent et acceptent expressément :

- (i) que les données recueillies sur la Plateforme et les équipements informatiques de Kiute font foi de la réalité des opérations intervenues dans le cadre des présentes et notamment de l'acceptation des présentes par l'Utilisateur ;
- (ii) que ces données constituent le seul mode de preuve admis entre les parties, notamment pour le calcul des sommes dues à Kiute.

Les Utilisateurs peuvent accéder à ces données dans leur Espace Personnel.

22. Données à caractère personnel

22.1 Données à caractère personnel traitées par Kiute

Kiute pratique une politique de protection des données personnelles dont les caractéristiques sont explicitées dans la Charte de Protection des données dont l'Utilisateur est expressément invité à prendre connaissance et disponible à tout moment sur la Plateforme.

22.2 Liste Bloctel

Conformément à L.223-1 du code de la consommation, l'Utilisateur dispose du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de Bloctel <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

23. Publicité

Kiute se réserve la faculté d'insérer, sur toute page de la Plateforme tous messages publicitaires ou promotionnels sous une forme et dans des conditions dont Kiute sera seule juge.

24. Liens et sites tiers

Kiute ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la disponibilité technique de sites internet ou d'applications mobiles exploités par des tiers (y compris ses éventuels partenaires) auxquels les Utilisateurs accéderaient par l'intermédiaire de la Plateforme.

Kiute n'endosse aucune responsabilité au titre des contenus, publicités, produits et/ou services disponibles sur de tels sites et applications mobiles tiers dont il est rappelé qu'ils sont régis par leurs propres conditions d'utilisation.

Kiute n'est pas non plus responsable des transactions intervenues entre les Utilisateurs et un quelconque annonceur, professionnel ou commerçant (y compris ses éventuels partenaires) vers lequel les Utilisateurs seraient orientés par l'intermédiaire de la Plateforme et ne saurait en aucun cas être partie à quelques litiges éventuels que ce soit avec ces tiers concernant notamment la livraison de produits et/ou services, les garanties, déclarations et autres obligations quelconques auxquelles ces tiers sont tenus.

25. Renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas avoir exercé un quelconque droit ou pouvoir en application des dispositions des présentes Conditions Générales, ou de l'avoir exercé en retard, ne pourra être interprété comme une renonciation à exercer tout ou partie de ce droit ou pouvoir, et tout exercice unique ou partiel de tout droit ou pouvoir ne pourra empêcher une nouvelle mise en œuvre de ce droit ou pouvoir.

26. Force majeure

Kiute ne pourra être tenue responsable vis-à-vis de l'Utilisateur dans l'hypothèse où l'exécution de ses obligations serait retardée, restreinte ou rendue impossible du fait de la survenance d'un évènement de force majeure. La force majeure est définie à l'article 1218 du Code civil. Sont notamment considérées comme cas de force majeure, une grève totale ou partielle, interne ou externe à Kiute, un incendie, une catastrophe naturelle, un état de guerre, une épidémie, toute décision de Kiute afin de garantir la sécurité et la santé de ses biens et/ou de ses salariés, une interruption totale ou partielle ou un blocage des réseaux de télécommunications, un virus informatique malveillant, un acte de piratage informatique ainsi que les hypothèses habituellement reconnues par la jurisprudence et les tribunaux français.

La survenance d'un évènement de force majeure suspendra dans un premier temps l'exécution des Services pendant une durée qui ne pourra être supérieure à trois (3) mois.

Dans l'hypothèse où le cas de force majeure se poursuivrait au-delà de la période susvisée, les Parties pourront résilier les présentes Conditions Générales, de plein droit, sans formalité judiciaire, sans préavis et sans droit à indemnités de quelque nature que ce soit, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ayant effet immédiat. La survenance du cas de force majeure ne donnera lieu à aucun remboursement de quelque nature que ce soit.

27. Nullité

Si l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales venait à être déclarée nulle ou non applicable en raison d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive rendue par une juridiction compétente, seule cette disposition serait frappée de nullité, les autres dispositions garderont toute leur force et leur portée.

28. Modification des Conditions Générales

Kiute se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales.

L'Utilisateur sera informé de ces modifications par tout moyen utile, au moins quinze (15) jours avant leur entrée en vigueur. Les Conditions Générales modifiées s'appliqueront immédiatement.

L'Utilisateur qui n'accepte pas les Conditions Générales modifiées doit se désinscrire des Services avant la fin du délai de notification de quinze (15) jours, dans les conditions de l'article « Fin des Services à l'initiative des Utilisateurs ».

Tout Utilisateur qui a recours aux Services postérieurement à l'entrée en vigueur des Conditions Générales modifiées est réputé avoir accepté ces modifications qui lui seront pleinement applicables.

29. Médiation

En cas de litige relatif aux présentes Conditions Générales, le Client a la faculté de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation conformément aux articles L152-1 et suivants du Code de la consommation.

Une liste des médiateurs agréés est disponible sur la Plateforme internet de la médiation de la consommation accessible à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>.

Le Client a en outre la possibilité de déposer une plainte via la plateforme de règlement en ligne des litige (dites plateforme « RLL ») accessible au moyen du lien ci-dessous : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>

Les Parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

En cas d'échec dans la désignation du médiateur ou de la médiation elle-même, la partie la plus diligente peut saisir la Tribunal compétent selon les modalités de l'article « Loi applicable et Tribunaux compétents » ci-dessous.

30. Loi applicable et Tribunaux compétents

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française.

En cas de contestation sur la validité, l'interprétation, l'exécution et/ou la résiliation des Conditions Générales, les parties conviennent que les tribunaux de Paris seront exclusivement compétents pour en juger, sauf règles de procédure impératives contraires.

31. Entrée en vigueur

Les présentes Conditions Générales sont entrées en vigueur le 11 Mars 2022.