

Conditions générales de vente et d'utilisation ABC des Métiers (CGVU)

PREAMBULE

Les présentes CGVU sont soumises au droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige. En cas de litige et à défaut de règlement à l'amiable, les tribunaux français sont seuls compétents.

ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Au moment d'utiliser le Site, il est important de lire les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) ci-dessous. Les CGVU sont accessibles à tout moment sur ce Site et prévalent sur tout autre document.

Acceptation des CGVU

En consultant une page du Site, ou toute autre page hébergée, et en utilisant les services proposés par ABC des Métiers, les Utilisateurs du Site reconnaissent avoir pris connaissance et accepté les CGVU dans leur intégralité et sans réserve. En cas de non respect d'une ou plusieurs des obligations prévues par les CGVU, ABC des Métiers se réserve la possibilité d'exclure l'Utilisateur concerné sans préavis et de supprimer son Compte Utilisateur.

Libre modification des CGVU

Les CGVU peuvent être modifiées sans préavis. Ces modifications deviennent applicables dès leur mise en ligne et ne peuvent s'appliquer aux transactions conclues antérieurement, la date de la réservation faisant foi.

Les présentes CGVU concernent à la fois les Participants et les Artisans. Elles fixent les conditions d'utilisation du Site ainsi que les obligations et responsabilités des Utilisateurs.

ARTICLE 2 - DEFINITIONS

Les termes et expressions suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné ci-dessous s'ils apparaissent avec leur première lettre en majuscule, qu'ils soient au singulier ou au pluriel :

« **Site** » désigne le Site internet accessible à l'adresse URL: www.abcdesmetiers.fr

« **Participant** » désigne la personne physique ou morale qui utilise le Site afin d'acheter un Atelier proposé par un Artisan.

« **Artisan** » désigne les professionnels et experts qui ont été approuvés par ABC des Métiers pour proposer des Ateliers aux Participants.

« **Utilisateur** » désigne à la fois les Participants et les Artisans.

« **Atelier** » désigne toute activité proposée par les Artisans de ABC des Métiers sur le Site.
« **Compte utilisateur** » désigne le compte qui doit être créé par les Utilisateurs pour proposer ou réserver des Ateliers sur le Site.

ARTICLE 3 - OBJET

ABC des Métiers est l'éditeur du présent site internet accessible via internet. Ce dernier propose un service de mise en relation entre des Artisans et des Participants pour la découverte et la formation au métiers de l'artisanat.

ARTICLE 4 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Sauf mention contraire, l'ensemble des supports utilisés sur le Site (notamment le nom, la charte graphique, le logo, les photos, les illustrations, les schémas, les vidéos, les articles, les textes) est la propriété de ABC des Métiers. Toute reproduction même partielle est subordonnée à l'autorisation préalable et écrite par ABC des Métiers.

ARTICLE 5 - SITE INTERNET

5.1 - UTILISATION DU SERVICE

Age

Les Utilisateurs doivent être âgés de plus de 18 ans pour réserver ou proposer un Atelier. Un Participant mineur d'au moins 16 ans peut assister à un Atelier. Dans ce cas, il sera demandé une autorisation parentale, cette dernière sera à remettre à l'ABC des Métiers et à l'Artisan. Pour tout Participant de moins de 16 ans, la présence d'un adulte accompagnant sur le lieu de l'Atelier est obligatoire.

Compte Utilisateur

Pour proposer un Atelier ou réserver un Atelier, les Utilisateurs doivent créer un Compte Utilisateur, avec une adresse e-mail valide et un mot de passe choisi par l'Utilisateur. Pour cela, les Utilisateurs doivent renseigner des données personnelles indispensables au fonctionnement du service. Ces données concernent notamment la civilité, le nom, le prénom, l'adresse, l'adresse email, un mot de passe et le département de résidence pour un Participant, et pour un Artisan le nom, l'adresse de la société, le département et le métier de ce dernier lui seront demandés. Le mot de passe est indispensable pour toute connexion à la plateforme ABC des Métiers et sera demandé chaque fois que la requête de connexion sera formulée. Concernant la réservation d'un atelier, il sera alors demandé au Participant de fournir des données personnelles obligatoires telles qu'un numéro de téléphone, une tranche d'âge, un profil et une adresse. Le Compte Utilisateur ne doit être créé et utilisé uniquement par la personne qui correspond aux données personnelles communiquées lors de la création du Compte Utilisateur.

Publication de contenu

ABC des Métiers est seule responsable de la publication de tout contenu, qu'il soit textuel, photographique, visuel ou sonore. L'ABC des Métiers se réserve le droit de modification, de rectification ou de suppression de tout contenu mis en ligne sur son Site.

Interdictions

Les Utilisateurs s'engagent à ne pas utiliser les services de ABC des Métiers pour :

- Vendre des biens ou des services non liés à la nature de ABC des Métiers et non couverts par ses CGVU,
- Collecter les informations personnelles de ses Utilisateurs,
- Promouvoir toute activité illégale ou contraire aux présentes CGVU.

5.2 - CARACTERISTIQUES ET PUBLICATION DES PRESTATIONS SUR LE SITE

Pour proposer un Atelier l'Artisan doit préciser les informations suivantes : descriptif de la personne et/ou de la structure qui accueille, descriptif des activités impératives et optionnelles, lieu, durée, nombre minimum et maximum de Participants, tarif et toutes les autres conditions nécessaires à la bonne information du Participant sur l'Atelier.

L'Artisan doit joindre au descriptif de l'Atelier des illustrations photographiques, dans la mesure du possible, et à minima une photo le représentant lui ou son activité. ABC des Métiers assure aux Artisans un service de conseil et d'assistance pour la rédaction des descriptifs des Prestations et pour leur mise en ligne sur le Site. ABC des Métiers peut également proposer à l'Artisan des contenus illustratifs. Dans ce cas, les droits de publications et d'utilisation de ces contenus appartiennent à ABC des Métiers. Ces services ABC des Métiers sont fournis aux Artisans à titre gratuits.

L'utilisation des illustrations photographiques des Ateliers n'ont pas de valeur contractuelle. La durée des Prestations telle que publiée sur le Site est une estimation et peut être soumises à des variations (en fonction du nombre de participants à l'Atelier par exemple). Cette variation n'engagera en aucun cas une modification du prix de l'Atelier établi au préalable.

5.3 - INFORMATIONS PERSONNELLES

Généralités

Les Utilisateurs disposent d'un droit d'accès et de rectification sur les données personnelles les concernant, en se rendant sur leur espace personnel « mon compte ». ABC des Métiers se réserve le droit d'exploiter les données personnelles saisies, notamment dans le cadre du bon déroulement des Ateliers.

Mise à jour des données personnelles

Les Utilisateurs s'engagent à assurer la mise à jour de leurs données personnelles sur leur espace dédié. Ils s'engagent en outre à ce que les données personnelles les concernant soient exactes, complètes et non équivoques. Ils peuvent à tout moment accéder à leur espace « Mon Compte » contenant l'ensemble des données personnelles fournies à ABC des Métiers, en utilisant leur e-mail et leur mot de passe.

5.4 - MODALITES DE RESERVATION

Processus de réservation classique (72 heures minimum avant la date de l'Atelier)

Pour réserver un Atelier, le Participant :

- Lit attentivement la description de l'Atelier sur le Site et le cas échéant les conditions spéciales s'y rapportant,
 - Crée un Compte Utilisateur sur le Site ou s'identifie sur son Compte Utilisateur avec son identifiant et son mot de passe,
 - Paie l'intégralité du prix de l'atelier indiqué sur la description de l'atelier à l'ABC des Métiers via un paiement par chèque ou via un virement bancaire,
 - Vérifie le suivi de son paiement représenté par les mentions suivantes : « En attente » et « Reçu »
- Dès lors que la mention « Reçu » est visible, l'inscription à l'atelier est validée.

Processus de réservation « en dernière minute » (moins de 72 heures avant la date de l'Atelier)

Pour réserver un Atelier « en dernière minute », le Participant :

- Envoie une demande de réservation via le formulaire de contact en précisant l'intitulé de l'Atelier souhaitée, le lieu, la date, le nombre de personnes et ses coordonnées,
 - Est contacté dans les meilleurs délais par ABC des Métiers pour lui notifier la possibilité ou non de réserver l'Atelier,
 - En cas de réservation possible, l'ABC des Métiers prend en charge la totalité des démarches nécessaires à l'inscription. Le Participant s'engage, lui, à payer l'Atelier dans les délais les plus brefs pour valider l'inscription.
- Si ABC des Métiers n'a pas reçu de paiement le jour de l'Atelier, le Participant ne sera pas autorisé à assister à ce dernier.

5.5 - NOMBRE DE PLACES ET DISPONIBILITE

ABC des Métiers confirment les demandes de réservation reçues en commençant par les demandes de réservations effectuées le plus tôt. La confirmation de la réservation ne pourra pas avoir lieu s'il y a excédent de places demandées par rapport aux places disponibles.

ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DES PARTIES

6.1 - OBLIGATIONS DES ARTISANS

Les obligations suivantes doivent être respectées dans leur intégralité et sans réserve :

- Ne pas permettre aux Participants d'ABC des Métiers de réserver l'Atelier en dehors du Site.

- Ne pas proposer Les Prestations auprès d'autres services de mise en relation pour la découverte de métiers ou d'activités,
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur,
- Être en possession de tous les documents requis pour la bonne réalisation de l'Atelier (permis, certificat d'aptitude...),
- S'assurer de la bonne santé et de la capacité physique de chaque Participant notamment si l'Atelier comprend des activités physiques,
- Ne pas proposer de Ateliers qui comprennent des activités contraires à l'ordre public ou à la législation,
- Respecter le descriptif de l'Atelier publié sur le Site : sujet, lieu, horaire, durée, tarif applicable, et toutes autres conditions,
- Attendre les Participants sur le lieu de rendez-vous jusqu'à 15 minutes au-delà de l'heure convenue,
- Avoir une attitude respectueuse et courtoise avec les Participants,
- Prévenir par écrit au minimum 2 mois à l'avance pour l'interruption de la relation avec ABC des Métiers, étant entendu que les réservations qui ont déjà été acceptées devront être honorées,

6.2 - OBLIGATION DES PARTICIPANTS

Pour être Participant de ABC des Métiers, les obligations suivantes doivent être respectées dans leur intégralité et sans réserve :

- Informer ABC des Métiers 72h avant en cas d'impossibilité de participer à l'Atelier réservée,
- Être ponctuel : un retard de 15 minutes maximum sera toléré. Si un retard supérieur a pour conséquence la non participation à l'Atelier, ni l'Artisan ni ABC des Métiers ne pourront en être tenus responsables, et le Participant ne pourra être remboursé ou dédommagé pour quelque motif que ce soit sauf cas exceptionnels sous réserve d'une fourniture de justificatif (décès du participant ou d'un proche, maladie grave du participant ou d'un membre familiale),
- Avoir une attitude conforme à l'ordre public et à la législation,
- Avoir une attitude respectueuse et courtoise à tout égard,
- Respecter les consignes de sécurité et d'hygiène normales et celles données par l'Artisan. Tout manquement à cette obligation autorisera l'Artisan à exclure le Participant de l'Atelier ; le Participant ne pourra être remboursé ou dédommagé pour quelque motif que ce soit et ABC des Métiers et l'Artisan déclineront toute responsabilité en cas d'accidents survenus pendant la Atelier,
- Prévenir l'Artisan en cas de problème de santé qui pourrait compromettre la bonne réalisation de l'Atelier,
- Respecter les règles de confidentialité communiquées par l'Artisan,
- Informer ABC des Métiers en cas de manquement de l'Artisan vis-à-vis du respect des CGVU,
- Noter l'Atelier réalisé, en suivant les modalités précisées sur la plateforme. (cf. le paragraphe des présentes «Notation et commentaires »).

6.3 - NOTATION ET COMMENTAIRES

Les Participants sont invités, une fois l'Atelier réalisé, à évaluer l'Atelier effectué et l'Artisan. La notation sert à indiquer son niveau de satisfaction sur une échelle allant de 0 étoile (pas satisfait) à 5 étoiles (très satisfait). Ces évaluations sont publiées sur le Site et accessibles à l'ensemble des Utilisateurs du Site.

Les Participants s'engagent à utiliser le système d'évaluation de bonne foi.

Les Participants peuvent, s'ils le souhaitent nous transmettre, via le formulaire de la page Contact, un commentaire sur l'Atelier réalisé. Ces commentaires sont susceptibles d'être mis en ligne par l'ABC des Métiers et visibles de tous. Ces commentaires doivent correspondre à la réalité et ne doivent pas porter atteinte aux personnes, être injurieux, discriminatoires et doivent généralement respecter la loi en vigueur. L'ABC des Métiers se réserve la totale liberté de mise en ligne des commentaires.

ARTICLE 7 - ATELIERS DECOUVERTE ABC DES METIERS

7.1 - RESPONSABILITES

L'ensemble des Ateliers réalisé est couvert par l'assurance souscrite par ABC des Métiers. L'assurance couvre l'ensemble des risques inhérents au cours de la réalisation de l'Atelier dans la limite du bon respect des règles de sécurité de l'Artisan et du Participant ainsi que du respect de l'état de santé de l'Artisan et du Participant. En cas de non respect des règles de sécurité et/ou de santé, ABC des Métiers ne pourra être tenu comme responsable du préjudice subis.

7.2 - FACTURATION ET PRIX

Le prix d'un Atelier est indiqué en euros toutes taxes comprises sur le Site et est valable pour une personne, sauf mention contraire.

Le prix d'un Atelier est composé de deux éléments:

- La rémunération de l'Artisan
- La commission de ABC des Métiers
- La TVA à hauteur de 20%

Exemple : le Participant souhaite effectuer un Atelier d'une valeur totale de 50€. Pour le réserver, le Participant paye via la modalité de paiement de son choix. Une fois le paiement accepté et reçu par ABC des Métiers, ces derniers s'engagent à verser la rémunération de l'Artisan dans les plus brefs délais après la réalisation de l'Atelier.

ABC des Métiers se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les Prestations seront facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des réservations.

ABC des Métiers se réserve le droit de suspendre tout traitement de la réservation en cas de refus d'autorisation de paiement de la part de la banque du Participant ou pour un motif légitime, plus particulièrement dans le cas de l'emploi d'un moyen de paiement frauduleux.

ABC des Métiers se réserve le droit de refuser la réservation d'un Participant avec lequel un litige de paiement serait en cours.

Une facture sera adressée au Participant à la réception du paiement de la commission.

7.3 - DROIT DE RETRACTATION

Les Prestations d'ABC des Métiers constituent des Prestations de mise en relation notamment au niveau du loisir et de la formation fournies à une date déterminée. Par conséquent, et en application de l'article L 121-20-24 du

Code de la Consommation, tout Participant étant inscrit à un Atelier comprenant une date et un horaire précis, est informé qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu par l'article L 121-20 du même Code.

7.4 - ANNULATION

Annulation de l'Atelier par l'Artisan

Les Artisans d'ABC des Métiers sont des professionnels dont l'accueil de public ne constitue pas leur principale activité. Il peut arriver que leurs contraintes professionnelles les conduisent à devoir annuler un Atelier. L'Artisan doit notifier à l'ABC des Métiers par e-mail ou par téléphone son impossibilité d'effectuer l'Atelier dans un délai minimum de 72h. Dans ce cas, l'ABC des Métiers fera tout son possible pour affecter les participants au même atelier mais dispensé par un autre artisan du même domaine d'activité. Les Participants seront informés du changement d'Artisan. Si ces derniers n'acceptent pas ce changement ou si l'ABC des métiers ne peut réaffecter les Participants qui avaient réservé l'Atelier et la procédure du remboursement intégral du paiement effectué par le Participant sera effectuée dans les 10 jours ouvrés suivant l'annulation de l'Atelier par l'Artisan. Le remboursement sera fait par virement bancaire.

Annulation de l'Atelier car les conditions requises pour son déroulement ne sont pas remplies

La réalisation de tous les Ateliers est soumise à des conditions qui sont précisées sur la page descriptive de l'Atelier sur le Site. Ces conditions sont à valider obligatoirement par les Utilisateurs lors de leur inscription. Par exemple, il peut s'agir d'un nombre de personnes minimum pour assurer la réalisation de l'Atelier, ou encore d'une météo convenable pour l'activité (souvent le cas lorsqu'il s'agit d'activités d'extérieures). Si les conditions ne sont pas réunies, ABC des Métiers annulera l'Atelier, dans la mesure du possible au plus tard 72 heures avant la date prévue pour sa réalisation, et en alertera le Participant par email et/ou par téléphone. ABC des Métiers procédera au remboursement intégral de la somme payée par le Participant dans les 10 jours ouvrés suivant l'annulation de l'Atelier. Le remboursement sera fait par virement bancaire.

Annulation de la réservation par le Participant

En cas d'annulation de la part du Participant, ce dernier sera remboursé à hauteur de 75% du montant payé, dans le cas où cette annulation prend effet 72h minimum avant le début de l'atelier. Si l'annulation de la part du Participant intervient dans les 72h avant l'Atelier, ce dernier ne fera l'objet d'aucun remboursement, sauf cas exceptionnels sous réserve d'une fourniture de justificatif.

Dans le cas où le Participant souhaite effectuer l'Atelier à une autre date que celle qui a été réservée, il est conseillé au Participant de prendre contact avec ABC des Métiers via le formulaire de contact ou par téléphone pour qu'il soit étudié la possibilité de modification de la date de l'Atelier. ABC des Métiers ne garantit pas qu'une autre date soit proposée au Participant.

7.5 - DROIT A L'IMAGE

Sauf volonté contraire exprimée à ABC des Métiers avant le début de l'Atelier réservé, les Utilisateurs acceptent et autorisent expressément, d'une part la cession à ABC des Métiers via l'Artisan des captations photographiques de leur image, seul ou en groupe, qui pourraient être prises lors de l'Atelier, et d'autre part leur utilisation par ABC des Métiers sur son Site ou sur un autre support de communication.

ARTICLE 8 - SERVICE CLIENT

ABC des Métiers assure un service Utilisateurs, joignable pour toute question via le formulaire de contact, par email à contact@abcdesmetiers.fr ou par téléphone au : 02.85.52.19.12.

ARTICLE 9 - REGLEMENT DES LITIGES ENTRE PARTICIPANTS ET ARTISANS

ABC des Métiers se tient à disposition des Utilisateurs pour faciliter le règlement de litiges opposant Participant et Artisan, mais n'a pas d'obligation de résultat quant à la résolution des litiges.