



## Conditions générales de vente aux particuliers

Version 1.5 – 16 mai 2024

### Préambule

La société JUACARE, société par actions simplifiée, située 10, rue Linné à PARIS (75005), immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 919 754 085 (ci-après « JuaCare » ou « le Vendeur ») propose à ses Clients des services de mises en relations avec des professionnels indépendants et référencés.

Les services de JuaCare sont proposés à destination des personnes qui souhaitent être mis en relation avec des professionnels spécialisés afin de bénéficier de leurs prestations pour elles-mêmes ou pour un proche (ci-après le « Client » ou l'« Acheteur »).

### Article 1 - Intégralité

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, l'Acheteur est réputé les accepter sans réserve. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions. Elles sont accessibles sur le site internet [www.juacare.fr](http://www.juacare.fr) et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Vendeur et l'Acheteur conviennent que les présentes conditions générales régissent exclusivement leur relation. Le Vendeur se réserve le droit de modifier ponctuellement ses conditions générales. Elles seront applicables dès leur mise en ligne.

Si une condition de vente venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont siège en France.

### Article 2 - Contenu

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente à distance des services proposés aux particuliers par JuaCare.

L'Acheteur déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant la passation de sa commande. A cet égard, elles lui sont opposables conformément aux termes de l'article 1119 du code civil.

### Article 3 - Informations précontractuelles

L'Acheteur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation, à savoir :

- Les caractéristiques essentielles du service commandé,
- Le prix du service commandé,
- L'indication du délai dans lequel JuaCare s'engage à fournir le service commandé,
- Les informations relatives à l'identité de JuaCare,
- L'information relative aux modalités de rétractation (dont formulaire de rétractation disponible en annexe des présentes), et l'information selon laquelle les commandes de services personnalisés ne peuvent faire l'objet d'une rétractation par l'Acheteur en application de l'article L. 221-28 du code de la consommation,



- Les informations relatives au règlement des éventuels litiges, et à la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation.

L'Acheteur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande, de manière claire et compréhensible, des informations relatives au prix, et aux caractéristiques essentielles du service commandé.

Les prestations sont commercialisées par la société JuaCare, société par actions simplifiée au capital de 20.000,00 euros immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 919.754.085, ayant son siège social établi 10 rue Linne à Paris (75005), représentée par sa Présidente madame Julie Platiau, [contact@juacare.fr](mailto:contact@juacare.fr), 06.49.95.20.80.

#### **Article 4 - Services convenus**

Les services proposés par le Vendeur sont décrits sur le site internet JuaCare.fr.

Ils consistent en la mise en relation de l'Acheteur avec des professionnels référencés afin de bénéficier de leurs services pour la personne effectuant la commande ou pour le compte d'un tiers.

Suite au service de mise en relation, JuaCare propose aux Acheteurs un service de suivi permettant à l'Acheteur d'accéder à un tableau de bord en ligne. Au sein de ce tableau de bord, l'Acheteur pourra accéder aux comptes-rendus des séances établis par les Professionnels.

A partir de son tableau de bord, l'Acheteur pourra également accéder à la liste de Professionnels avec lesquels il a déjà été mis en relation et pour lesquels aucun frais de mise en relation complémentaire ne sera facturé.

L'Acheteur pourra également y formuler de nouvelles demandes de prestation ou de mise en relation et y recevoir les propositions de JuaCare.

Sur son tableau de bord, l'Acheteur aura également accès à ses demandes de rendez-vous en cours et passées ainsi qu'à l'ensemble de ses factures.

Au moment de la commande, l'Acheteur détermine s'il souhaite bénéficier du service JuaCare pour une mise en relation à la carte ou si au contraire il souhaite bénéficier d'un abonnement aux services de JuaCare, dans les conditions décrites à l'article 5 bis.

#### **Article 5 - La commande**

L'Acheteur effectue sa demande de service auprès de JuaCare en ligne. En cas d'impossibilité de fournir le service commandé, l'Acheteur en sera informé par courrier électronique.

Une fois la demande de service effectuée, JuaCare propose à l'Acheteur une mise en relation avec un professionnel sélectionné.

Si l'Acheteur souhaite bénéficier des services du Professionnel, il passe alors commande sur le Site.

Lors de sa commande, l'Acheteur précise de quel type de services il souhaite bénéficier, c'est-à-dire s'il souhaite bénéficier d'une mise en relation à la carte ou d'un abonnement aux services de JuaCare dans les conditions décrites à l'article 5 bis des présentes.

Pour que la commande soit validée, l'Acheteur devra confirmer avoir pris connaissance et accepté, en cliquant à l'endroit indiqué :



- les présentes conditions générales,
- les informations relatives à la protection des données à caractère personnel (RGPD),
- le cas échéant, l'information selon laquelle sa commande ne peut faire l'objet d'une rétractation.

Il devra aussi compléter son profil Acheteur en renseignant les informations demandées, et enfin valider le mode de paiement.

La vente sera considérée comme définitive :

- après l'envoi à l'Acheteur de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Vendeur par courrier électronique ;
- et après encaissement par le Vendeur de l'intégralité du prix.

Toute commande vaut acceptation des prix et descriptions des services offerts à la vente. Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties ci-dessous mentionnées.

Dans certains cas, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte de l'Acheteur, le Vendeur se réserve le droit de bloquer la commande de l'Acheteur jusqu'à la résolution du problème.

L'annulation de la commande de ce service et son éventuel remboursement seront alors effectués.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, l'Acheteur doit appeler le 06.49.95.20.80 entre 9h00 et 17h00 du lundi au vendredi.

#### **Article 5 bis – Conditions d'abonnement**

Lors de sa commande, l'Acheteur précise de quel type de services il souhaite bénéficier, c'est-à-dire s'il souhaite bénéficier d'un service à la carte ou d'un abonnement aux services de JuaCare dans les conditions décrites au présent article.

Lorsque l'Acheteur souhaite s'abonner aux services de JuaCare, il bénéficie d'un abonnement, sans engagement, aux conditions tarifaires indiquées sur le Site internet de JuaCare. L'abonnement est reconduit tacitement, tous les mois.

L'abonnement permet à l'Acheteur de bénéficier d'un tarif préférentiel pour toute nouvelle mise en relation avec un Professionnel. Une fois abonné, l'Acheteur paie en outre le Professionnel sans être redevable de frais de commission auprès de JuaCare. De plus, l'Acheteur abonné, s'il le souhaite, bénéficie d'un point d'étape trimestriel avec JuaCare.

L'Acheteur peut résilier son abonnement à tout moment à partir de son tableau de bord sur le Site en l'indiquant au plus tard une semaine avant la fin de l'abonnement.

#### **Article 6 – Condition particulière tenant à la commande passée pour un proche.**

Dans l'hypothèse où l'Acheteur passe une commande pour le compte d'un proche, aux fins de permettre à ce proche de bénéficier des services de JuaCare, il est essentiel que l'Acheteur s'engage être légalement autorisé (notamment mais sans s'y limiter, par voie de mandat), habilité ou mandaté par la loi, par son proche :

- (i) A utiliser ses données à caractère personnel et les inscrire sur le site JuaCare



- (ii) Prendre, modifier, ou annuler un rendez-vous en son nom
- (iii) Transmettre aux prestataires de JuaCare, ou recevoir de leur part, des documents le concernant et des données personnelles le concernant

Cet engagement est essentiel pour que l'Acheteur puisse passer commande pour son proche.

Dans le cas, où cette condition essentielle ne serait pas garantie, l'Acheteur s'engage à indemniser JuaCare dans l'éventualité de dommages résultant de l'absence de capacité de représentation du proche.

Il est rappelé que toute personne procédant à une fausse déclaration peut s'exposer aux sanctions prévues aux articles 441-1 du code pénal et suivants.

#### **Article 7 - Confirmation de commande**

Dès validation de la commande, JuaCare retourne à l'Acheteur une confirmation de commande comprenant le récapitulatif de la commande accompagnée d'un exemplaire des documents contractuels (conditions générales et politique de confidentialité) sur papier par retour de courrier postal, ou support durable (par l'envoi d'un exemplaire de ces documents au format .pdf par courrier électronique à l'adresse courriel renseignée par l'Acheteur lors de sa commande).

#### **Article 8 - Preuve de la transaction**

Pour les commandes passées en ligne, les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du Vendeur dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

#### **Article 9 - Informations sur les services**

Les services fournis par JuaCare sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois, si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité du Vendeur ne pourrait être engagée. Les photographies représentées sur le site internet ou dans les catalogues et documents papier ne sont pas contractuelles.

#### **Article 10 – Prix**

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande, sous réserve de disponibilité à cette date. Les prix sont indiqués en euros. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des services de la boutique en ligne. Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la commande. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes. Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente. Le prix est payable en totalité et en un seul versement à la date de commande, par carte bancaire ou prélèvement bancaire, ou tout autre moyen de paiement proposé par le prestataire de paiement Stripe.

Dans le cas particulier des prestations récurrentes, c'est-à-dire lorsque l'Acheteur choisit de souscrire à plusieurs Prestations, une autorisation de débit ou de prélèvement est effectuée pour la totalité de la somme



au moment de la Commande et les paiements de chacune des Prestations se font progressivement au fur et à mesure de leur réalisation.

Le prix payé par l'Acheteur comprend la compensation du Vendeur pour son service de mise en relation avec le Professionnel ainsi que la mise à disposition de la plateforme, et comprend également le prix de la prestation versée au Professionnel.

### **Article 11 - Mode de paiement**

Il s'agit d'une commande avec obligation de paiement, ce qui signifie que la passation de la commande implique un règlement de l'Acheteur.

Cette obligation de paiement concerne tant le paiement du Vendeur pour ses services de mise en relation que le paiement du Professionnel sélectionné pour les services convenus.

Pour régler sa commande en ligne, l'Acheteur dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par le Vendeur et listés sur le site du Vendeur. L'Acheteur garantit au Vendeur qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de commande. Le Vendeur se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement. Le Vendeur se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un Acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration. Le Vendeur, par l'intermédiaire de son prestataire de paiement, a mis en place une procédure de vérification des commandes destinée à assurer qu'aucune personne n'utilise les coordonnées bancaires d'une autre personne à son insu. Dans le cadre de cette vérification, il pourra être demandé à l'Acheteur d'adresser au Vendeur une copie d'une pièce d'identité ainsi qu'un justificatif de domicile. La commande ne sera alors validée qu'après réception et vérification par le Vendeur des pièces envoyées. Les paiements effectués par l'Acheteur ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le prestataire de paiement mandaté par le Vendeur.

Les commandes directes formalisées par bon de commande papier sont payables à réception de facture, de préférence par virement bancaire.

### **Article 12 - Disponibilité des services**

Sauf en cas de force majeure les prestations de services commandées seront réalisées à la date convenue lors de la prise de rendez-vous.

En cas d'impossibilité de fournir le service commandé dans le délai convenu, l'Acheteur en sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande et disposera alors du choix de demander soit le remboursement des sommes versées dans les 30 jours au plus tard de leur versement, soit l'échange du service commandé pour un autre de prix équivalent.

### **Article 13 - Modalités de réalisation des prestations**

La réalisation de la prestation commandée en ligne n'est faite qu'après confirmation du paiement par l'organisme bancaire du Vendeur.



Les services seront prestés à l'adresse indiquée par l'Acheteur sur le bon de commande, l'Acheteur devra veiller à son exactitude. En cas de commande de services réalisés en ligne (en visioconférence) l'Acheteur devra également veiller à l'exactitude de la transmission de ses coordonnées.

Si le bénéficiaire du service est absent ou indisponible au jour convenu de la réalisation de la prestation de service, l'Acheteur pourra prendre contact avec JuaCare pour reporter la prestation ([contact@juacare.fr](mailto:contact@juacare.fr) – 06.49.95.20.80), dans la mesure où JuaCare est avisée au moins 72 heures avant la date prévue de la prestation de service. Au-delà de ce délai la prestation ne pourra être reportée.

Les modalités de résiliation des abonnements sont celles indiquées à l'article 5 bis des présentes.

#### **Article 14 - Droit de rétractation**

Conformément aux dispositions du code de la consommation, l'Acheteur dispose par principe d'un délai de 14 jours ouvrables à compter de la date de sa commande, pour demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des éventuels frais de retour qui restent à la charge de l'Acheteur.

A titre dérogatoire, et conformément à l'article L. 211-28 du code de la consommation, l'Acheteur ne disposera pas de possibilité de se rétracter lorsque :

- si le service commandé a été exécuté totalement avant la fin du délai de rétractation avec l'accord de l'Acheteur, ou
- si le service a été réalisé selon les spécifications de l'Acheteur ou nettement personnalisé pour l'Acheteur.

En application de ces dispositions, si l'Acheteur souhaite bénéficier immédiatement des Services, il ne bénéficiera pas du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-18 et suivants du code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, les services commandés sur le site sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes CGV et l'Acheteur ne pourra pas invoquer le droit à rétractation.

Lorsqu'il en dispose, le droit de rétractation peut être exercé en ligne par l'Acheteur à l'aide du formulaire de rétractation disponible en annexe aux présentes CGV et en procédant à un envoi à l'adresse suivante : [contact@juacare.fr](mailto:contact@juacare.fr). En cas d'exercice du droit de rétractation un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué à l'Acheteur. Tout autre mode de déclaration de rétractation est accepté. Il doit être dénué d'ambiguïté et exprimer la volonté de se rétracter. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, sont remboursés le prix du ou des service(s) acheté(s) et les éventuels frais de livraison sont remboursés. Les éventuels frais de retour sont à la charge de l'Acheteur. L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par le Vendeur, des services retournés par l'Acheteur dans les conditions prévues ci-dessus.

#### **Article 15 - Force majeure**

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension. La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition. Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force



majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux Clients. Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

#### **Article 16 - Propriété intellectuelle**

Le contenu du site internet (documents techniques, dessins, photographies, etc.) et des documents commerciaux et professionnels de JuaCare reste la propriété exclusive du Vendeur, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ce contenu. Les Acheteurs s'engagent à ne faire aucun usage de ce contenu ; toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

#### **Article 17 - Informatiques et Libertés**

JuaCare, responsable du traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel de ses Clients ayant pour finalité l'exécution des prestations commandées et l'envoi d'offres commerciales et d'actualités aux Clients.

JuaCare s'engage à ce titre à de hautes exigences en matière de protection des données à caractère personnelles, tant au niveau de sécurité technique que de la sécurité organisationnelle.

Pour plus d'information, vous pouvez consulter la Politique de gestion des données de JuaCare accessible à l'adresse suivante : <http://www.juacare.fr/rgpd>

#### **Article 18 - Non-validation partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

#### **Article 19 - Non-renonciation**

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

#### **Article 20 - Titre**

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

#### **Article 21 - Langue du contrat**

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.



### **Article 22 - Médiation**

L'Acheteur peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

### **Article 23 - Loi applicable**

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, l'Acheteur s'adressera en priorité au Vendeur pour obtenir une solution amiable.

Date de dernière mise à jour : 28/05/2024





## **Annexe : Formulaire de droit de rétractation**

### **FORMULAIRE DE DROIT DE RETRACTATION**

A l'attention de JuaCare, adressé par courrier électronique à l'adresse suivante [contact@juacare.fr](mailto:contact@juacare.fr) :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

\*Le service de mise en relation avec des professionnels partenaires afin de bénéficier de leurs services

\*L'abonnement aux services de JuaCare

Commandé le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) :

Date :

(\*) Rayez la mention inutile.