

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES KARLL

1. PREAMBULE

Les présentes constituent les Conditions Générales de Services de KARLL (ci-après dénommées « **CGS** »), éditées par la société KARLL, société par actions simplifiée (SAS) au capital de 1000€, immatriculée au RCS d'Evry (ci-après « **KARLL** »).

SIREN : **987883295**

Située au 25, rue Albert Fouilleret, 91700 Villiers -sur-Orge

TVA : **FR70987883295**

Adresse électronique : contact@karll.fr

KARLL est un service de mise en relation, sur son site et sa plateforme (ci-après dénommés ensemble « **Plateforme** »), exclusivement réservé aux professionnels afin de rendre des services d'animation en dans des établissements (ci-après « **Services** »), à savoir :

- D'un côté, les prestataires professionnels du secteur de l'animation (ci-après les « **ANIMATEURS** »),
- De l'autre, des établissements professionnels tels que les EHPAD, les résidences d'autonomie, les maisons d'accueils spécialisées ... (ci-après les « **ETABLISSEMENT** »).

La Plateforme agit exclusivement en tant qu'intermédiaire technique et ne pourra pas être considérée comme le vendeur des services. Elle permet ainsi aux utilisateurs (ci-après « **UTILISATEUR(S)** ») de procéder à un paiement par l'intermédiaire d'un Prestataire de Services de Paiement (ci-après « **PSP** »). Le Service est exclusivement réservé aux professionnels, à l'exclusion de tout consommateur au sens du Code de la consommation.

Sauf convention écrite signée par KARLL, toute utilisation de l'un des Services de KARLL implique l'acceptation expresse par l'UTILISATEUR des CGS sans réserve. En effet, elles ne sauraient être unilatéralement modifiées par des stipulations sur les conditions générales d'achat de l'UTILISATEUR ou tout autre document émanant de l'UTILISATEUR sans l'accord exprès de KARLL.

KARLL et l'UTILISATEUR sont appelés individuellement « **Partie** » et conjointement « **Parties** ».

KARLL informe l'UTILISATEUR qu'il lui appartient de se mettre à jour de ses obligations fiscales et sociales relatives à son activité et aux transactions qu'il réalise via la Plateforme.

Les présentes CGS pourront être modifiées à tout moment par KARLL sous réserve que ces dernières soient notifiées dans un délai de quinze (15) jours ouvrés afin de permettre à l'UTILISATEUR de formuler d'éventuelles réserves. En l'absence de réserves, les modifications sont considérées comme acceptées par l'UTILISATEUR.

2. OBJET & DEFINITIONS

Les CGS ont pour vocation de détailler les modalités d'accès et d'utilisation de la Plateforme, la fourniture des Services par les ANIMATEURS ainsi que les droits et obligations de chacune des Parties.

A ce titre et, dans le cadre des présentes, KARLL consent notamment à l'UTILISATEUR qui l'accepte (i) un droit d'accès à la Plateforme et aux Services associés dans les conditions définies dans les présentes, (ii) un droit d'utilisation de la Plateforme, (iii) ou encore des services d'hébergement et de maintenance applicative des Services.

KARLL agit uniquement comme intermédiaire technique entre les Parties, sans intervenir dans les Services.

3. INFORMATIONS SUR LES SERVICES

La Plateforme comprend notamment :

- La publication et la consultation des Services des ANIMATEURS ;
- La possibilité d'échanger via une messagerie interne entre les UTILISATEURS ;
- La confirmation et l'organisation des Services ;
- La possibilité de laisser une évaluation une fois les Services réalisés.

Cette liste de Services n'est pas exhaustive et pourra être modifiée à l'initiative de KARLL.

KARLL veille à ce que l'UTILISATEUR soit informé des mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du Service dans les meilleurs délais.

De plus, KARLL assure la sécurité de ses Services en prévoyant :

- Un environnement applicatif maintenu en tenant compte des recommandations de correctifs par les éditeurs ;
- Un contrôle rigoureux des entrées des UTILISATEURS ;
- Une sécurisation des accès aux fonctions d'administration ;
- Une installation du minimum de fonctions nécessaires lors de l'installation ;
- Un principe du « moindre privilège » ;
- Une utilisation de mots de passe dans le code interdite ;
- Une mise en œuvre d'une gestion efficace des erreurs ;
- Un chiffrement des flux d'administration par des protocoles fiables (SSH, SSL, Ipsec, etc.), garantissant la confidentialité et l'intégrité des données.

Si KARLL détecte un incident de sécurité ou en est informé par un UTILISATEUR, cette dernière prendra les mesures nécessaires afin de limiter les incidences de cet incident sur la Plateforme.

4. INSCRIPTION ET ACCES SUR LA PLATEFORME

Seuls des professionnels peuvent créer un compte.

Toute inscription suppose :

- La fourniture d'informations exactes, à jour et complètes (notamment RCS/SIREN, TVA, adresse pro, etc.),
- L'acceptation des présentes CGS par validation électronique,
- Pour les ANIMATEURS, la complétion d'un processus de vérification d'identité (KYC) via Stripe.

Tout ANIMATEUR souhaitant être référencé sur la Plateforme afin d'y proposer des Services doit remplir les conditions compléter les informations nécessaires lors de l'inscription sur la Plateforme. L'ANIMATEUR garantit l'authenticité et la véracité des informations qu'il communique. Tout manquement à cette obligation pourra entraîner la suspension, voire la résiliation des présentes. KARLL se réserve le droit de vérifier ou de faire vérifier tout ou partie des informations communiquées.

Toute demande adressée par un ANIMATEUR n'emporte pas automatiquement référencement sur KARLL, celui-ci étant décidé à la seule discrétion de la Plateforme.

Dans le cadre d'une souscription ou inscription à la Plateforme, l'UTILISATEUR reconnaît avoir eu communication, préalablement à son inscription ou souscription, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGS. Les présentes ont pour objet de préciser les modalités dans lesquelles l'UTILISATEUR peut proposer et réaliser des Services via la Plateforme, ainsi que ses droits et obligations en découlant.

Afin d'accéder aux Services, il convient de noter que l'UTILISATEUR devra avoir accepté les présentes CGS, les CGU et la Politique de confidentialité au moment de l'inscription sur la Plateforme.

Les données enregistrées et conservées par KARLL constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre les Parties.

Les codes d'accès attribués par KARLL à chaque UTILISATEUR sur la Plateforme lui sont strictement personnels et ne peuvent être communiqués à une autre personne que celle en charge du compte sauf notification préalable de KARLL afin de modifier les critères du compte.

Les présentes sont conclues *intuitu personae* pour une utilisation exclusivement destinée à l'usage interne de l'UTILISATEUR. L'UTILISATEUR s'interdit de céder, partiellement ou totalement, les accès à la Plateforme et/ou tout droit et obligation qui en découlent à un tiers par quelque moyen que ce soit, à titre onéreux ou gratuit, ou par apport de fonds de commerce. Il s'interdit également de mettre la Plateforme, même gratuitement, à disposition d'une personne non expressément autorisée.

L'UTILISATEUR est entièrement responsable de l'utilisation et de la garde des identifiants qui lui sont remis et de la sécurité des postes individuels d'accès à la Plateforme sauf en présence d'une faute de KARLL démontrée et avérée.

Dans l'hypothèse où il aurait connaissance d'un accès à la Plateforme en cas de perte ou de vol des éléments d'identification ou de toute autre violation de sécurité connue, l'UTILISATEUR en informera KARLL sans délai par écrit.

Sauf en cas de faute de KARLL à l'origine de la situation, KARLL ne pourra pas être tenu responsable des pertes/dommages que l'UTILISATEUR pourrait subir en conséquence de l'utilisation par un tiers des éléments d'identification avec ou sans le consentement de l'UTILISATEUR.

KARLL ne garantit pas le stockage continu du contenu publié par l'UTILISATEUR. KARLL n'est pas un service de stockage. L'UTILISATEUR accepte qu'aucune obligation de stocker, de maintenir ou de fournir une copie des informations ou du contenu que lui ou d'autres personnes ont transmis n'incombe à KARLL, sauf dans la mesure où la loi applicable l'impose et tel que décrit dans la Politique de confidentialité.

5. ACCESSIBILITE DE LA PLATEFORME

KARLL s'engage à réaliser ses prestations dans le respect des règles applicables eu égard à l'objet des présentes, telles que ces règles résultent des règles de l'art, normes locales et européennes, lois, décrets, arrêtés et textes législatifs, réglementaires ou administratifs nationaux, locaux ou professionnels.

Il est expressément convenu entre les Parties que KARLL est soumis à une obligation générale de moyens et qu'il n'est tenu par aucune obligation de résultat ni de moyens renforcés d'aucune sorte.

KARLL s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour rendre accessible la Plateforme 24h/24, 7j/7, sauf en cas de force majeure ou d'événement hors de son contrôle, et sous réserve des éventuelles pannes ou interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de la Plateforme.

KARLL se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accessibilité à la Plateforme ou de suspendre tout ou partie de la Plateforme pour des raisons de maintenance, pour l'amélioration et l'installation de nouvelles fonctionnalités, pour l'audit du bon fonctionnement ou encore en cas de dysfonctionnement ou de menace de dysfonctionnement.

KARLL ne saurait être tenu responsable des perturbations, coupures et anomalies qui ne sont pas de son fait et qui affecteraient, par exemple, les transmissions par le réseau Internet et plus généralement par tout réseau de communication, quelles qu'en soient l'importance et la durée.

6. MAINTENANCE DE LA PLATEFORME

KARLL s'engage à mettre tout en œuvre pour faire effectuer les corrections techniques nécessaires à la Plateforme concernant les éventuelles anomalies de fonctionnement et/ou de conformité par rapport aux normes applicables en matière de sécurité.

KARLL met à disposition des UTILISATEURS un service d'assistance accessible par courriel à l'adresse électronique de contact.

L'UTILISATEUR devra prendre en charge, après acceptation du devis établi par KARLL, les prestations de maintenance corrective rendues nécessaires par tout dysfonctionnement résultant :

- D'une mauvaise utilisation par l'UTILISATEUR de la Plateforme ;
- Du non-respect par l'UTILISATEUR des obligations mises à sa charge au titre des présentes ;
- D'une carence de l'UTILISATEUR dans la formation de son personnel ;
- De l'absence de précisions suffisantes dans tout rapport d'erreur adressé par l'UTILISATEUR.

Il est expressément convenu entre les Parties que la Plateforme pourra faire l'objet d'évolutions décidées par KARLL en vue de s'adapter aux évolutions technologiques ou dans un contexte d'optimisation.

Dans ce cas, l'UTILISATEUR accepte que lui soient appliquées lesdites évolutions après en avoir été préalablement informé par KARLL. Dans l'hypothèse où l'UTILISATEUR refuserait lesdites évolutions, il disposera alors de la possibilité de résilier les présentes.

7. NOTATION DES SERVICES

À l'issue de chaque Service, seuls les ETABLISSEMENTS sont invités à évaluer le déroulement de la collaboration avec les ANIMATEURS.

Les ANIMATEURS ne sont pas habilités à déposer une évaluation concernant les ETABLISSEMENTS.

L'évaluation laissée par un ETABLISSEMENT pourra être consultée par les autres ETABLISSEMENTS ayant été contactés par le même ANIMATEUR dans le cadre d'une nouvelle demande.

Les évaluations publiées sont définitives et ne sont plus modifiables après leur mise en ligne

Les évaluations doivent rester factuelles et respecter un ton objectif. Elles ne doivent en aucun cas comporter de propos excessifs, injurieux ou discriminatoires. KARLL se réserve le droit de modérer ou de supprimer toute évaluation ou recommandation contrevenant à ces principes.

8. SERVICES RENDUS PAR LES ANIMATEURS

L'ANIMATEUR reconnaît et accepte expressément que : (i) les conditions de validation des Services (notamment par l'ETABLISSEMENT à l'issue de l'intervention), (ii) les modalités de paiement des Services (incluant l'intervention du Prestataire de Services de Paiement et le prélèvement de la commission due à KARLL), (iii) ainsi que les conditions d'annulation des Services, telles que définies dans les présentes Conditions Générales et précisées sur la Plateforme, lui sont pleinement opposables. En utilisant la Plateforme et en acceptant une mission, l'ANIMATEUR confirme avoir pris connaissance de ces modalités, les avoir comprises, et y adhérer sans réserve.

Lorsqu'un ETABLISSEMENT sélectionne un Service proposé par un ANIMATEUR sur la Plateforme, une demande de réservation est transmise à l'ANIMATEUR concerné. Ce dernier dispose d'un délai de quarante-huit (48) heures pour accepter ou refuser la demande de l'ETABLISSEMENT. Parallèlement, l'ETABLISSEMENT doit procéder au paiement intégral du prix des Services via le Prestataire de Services de Paiement, dans ce même délai de quarante-huit (48) heures suivant l'envoi de la demande. À défaut d'acceptation par l'ANIMATEUR ou de paiement par l'ETABLISSEMENT dans ce délai, la réservation sera automatiquement annulée, sans indemnité due par KARLL ni par l'une ou l'autre des Parties.

Le prix des Services proposés sur la Plateforme KARLL est librement fixé par l'ANIMATEUR, dans le respect des lois et réglementations applicables.

Le prix doit être indiqué en euros, toutes taxes comprises, et s'entend hors frais supplémentaires éventuels (frais de déplacement, matériel, ou toute autre prestation complémentaire demandée par l'ETABLISSEMENT) qui seront ajoutés au prix du Service avant la validation de la commande par l'ETABLISSEMENT si cela s'avère nécessaire.

L'ANIMATEUR peut modifier ses tarifs à tout moment, étant précisé que toute commande validée à un tarif donné ne pourra être modifiée ou annulée sur le fondement d'un changement tarifaire postérieur.

L'ANIMATEUR est autonome dans la définition de sa politique promotionnelle. Il peut appliquer des offres ou remises sur ses Services, sous réserve du respect de la législation en vigueur. Il est libre de participer ou non aux opérations commerciales proposées par KARLL pour l'ensemble ou une partie des Services référencés.

9. OBLIGATION DES UTILISATEURS

Les UTILISATEURS s'engagent à ne pas entrer en contact directement entre eux ayant recours à KARLL pour proposer ou réaliser des Services en dehors de la Plateforme, ni à promouvoir auprès de ces clients ses Services ou son activité par un canal externe.

L'ANIMATEUR s'interdit également de proposer quelque avantage que ce soit en échange d'un avis positif sur sa personne ou sur les Services rendus via la Plateforme.

L'UTILISATEUR s'engage notamment à :

- Ne pas détourner la Plateforme de sa finalité en vue de commettre des infractions pénales ou toute autre violation de la loi ;
- Ne pas tenter de porter atteinte aux systèmes de traitement automatisé de données mis en œuvre pour le fonctionnement de la Plateforme ;
- Ne pas violer ni tenter de compromettre la sécurité ou l'intégrité de la Plateforme, ni utiliser des informations obtenues via KARLL à des fins illicites ou frauduleuses ;
- Ne pas publier de contenus diffamatoires, dénigrants ou trompeurs ;
- Ne pas procéder à une extraction substantielle, qualitativement ou quantitativement, du contenu de KARLL, ni porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle liés à la Plateforme.

Dans le cadre de la réalisation de ses Services, l'ANIMATEUR s'engage à respecter l'ensemble des règles, usages et protocoles applicables aux établissements médico-sociaux et/ou sanitaires, notamment ceux accueillant des personnes âgées, dépendantes ou en situation de fragilité.

À ce titre, l'ANIMATEUR reconnaît expressément que :

- Il lui appartient de se conformer à l'organisation interne de l'ETABLISSEMENT, incluant notamment le règlement intérieur ou de fonctionnement, les procédures d'accès, les protocoles d'intervention, ainsi que les éventuelles instructions de la direction ;
- Il est tenu d'adopter un comportement adapté, respectueux et bienveillant vis-à-vis des résidents, en considération de leur vulnérabilité physique, psychique et sociale ;
- Il est tenu au strict respect des règles d'hygiène et de sécurité, notamment :
 - Le port d'une tenue professionnelle appropriée à l'environnement sanitaire ou médico-social ;
 - L'utilisation des solutions hydro-alcooliques mises à disposition ;
 - La remise en ordre des lieux d'intervention après chaque prestation ;
- Il s'engage à prévenir l'établissement de toute arrivée, départ ou dysfonctionnement constaté, et à collaborer courtoisement avec le personnel encadrant de l'ETABLISSEMENT ;
- Il exerce son activité en toute indépendance, sans lien de subordination avec l'ETABLISSEMENT, et demeure seul responsable du respect de ses obligations professionnelles, réglementaires et assurantielles.

L'ANIMATEUR s'engage à disposer, pendant toute la durée de son référencement sur la Plateforme, d'une assurance en responsabilité civile professionnelle couvrant l'ensemble de ses missions, dont il pourra être tenu de justifier à tout moment.

10. FRAIS ET GESTION DES PAIEMENTS

KARLL propose un service payant pour les ETABLISSEMENTS mais gratuit pour les ANIMATEURS selon les modalités suivantes :

10.1 Frais de Service pour les ETABLISSEMENT

KARLL applique des frais de service d'un montant égal à quinze pour cent (15 %) toutes taxes comprises, calculés en sus du prix du Service proposé par l'ANIMATEUR. Ces frais, à la charge exclusive de l'ETABLISSEMENT, couvrent notamment l'accès à la Plateforme, les services d'intermédiation, l'assistance technique, la gestion administrative ainsi que les coûts liés au traitement des paiements via le Prestataire de Services de Paiement. Les frais de service sont ajoutés au prix toutes taxes comprises du Service et sont affichés de manière distincte avant la validation définitive de la commande. Ils sont acquis à KARLL à compter de la validation de la commande et ne pourront, en aucun cas, faire l'objet d'un remboursement en cas d'annulation par l'ETABLISSEMENT, sauf cas exceptionnel dûment justifié et apprécié à la seule discrétion de KARLL. En cas d'annulation par l'ANIMATEUR, les frais de service sont intégralement remboursés à l'ETABLISSEMENT.

10.2 Gestion des paiements

Le service de paiement permettant à l'ANIMATEUR d'être payé par l'ETABLISSEMENT est fourni par le PSP.

Il est précisé que l'ouverture d'un compte de paiement auprès du PSP est obligatoire. A défaut, l'ANIMATEUR ne pourra être référencé sur la Plateforme.

Le PSP de l'Opérateur est Stripe Connect. Pour pouvoir bénéficier des Services de paiement, l'ANIMATEUR devra accepter les Conditions Générales du PSP.

Afin de permettre au PSP de se conformer à ses obligations en matière de lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent, aux lois et réglementations applicables et aux exigences KYC (« Know Your Customer »), l'ANIMATEUR devra, lors de la conclusion du contrat avec le PSP, et par la suite à première demande du PSP, fournir des informations sur lui-même, ses activités et ses actionnaires.

Il est entendu entre les Parties que les présentes et celui conclu avec le PSP sont des contrats interdépendants. Ainsi KARLL pourra librement, de plein droit et sans délai, mettre fin aux présentes dans l'hypothèse où le contrat entre l'ANIMATEUR et le PSP prendrait fin pour quelque raison que ce soit.

A ce titre, un compte d'entiercement est ouvert au nom de chaque ANIMATEUR.

- Les fonds sont cantonnés par le PSP jusqu'à validation de la prestation par l'ETABLISSEMENT.
 - À défaut de validation dans un délai de 3 jours après la date prévue, les fonds sont automatiquement libérés (acceptation tacite).
- En cas d'annulation, un remboursement est réalisé selon le barème défini à l'article 12 des présentes.

L'ANIMATEUR doit remettre à l'ETABLISSEMENT une facture conforme à la réglementation applicable, dans les délais requis, sous format papier ou numérique accessible depuis l'espace de l'ETABLISSEMENT.

L'ANIMATEUR demeure seul responsable du paiement de tous impôts ou taxes le concernant auprès des organismes compétents. La responsabilité de KARLL ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

11. MANDAT DE FACTURATION

L'ANIMATEUR reconnaît et accepte que la création d'un Compte sur la Plateforme emporte l'acceptation sans réserve d'un Mandat de Facturation au profit de KARLL. En vertu de ce mandat, l'ANIMATEUR, en qualité de mandant, confie exclusivement à KARLL, en qualité de mandataire :

- (i) l'établissement et l'émission, en son nom et pour son compte, des factures relatives aux Services réalisés auprès des ETABLISSEMENTS via la Plateforme,
- (ii) la collecte, pour son compte, des règlements correspondants par l'intermédiaire du PSP.

Les factures ne pourront être émises par KARLL qu'à compter de la validation effective des Services conformément à l'article 10.2 des présentes. En cas de demande justifiée de correction d'une facture, KARLL s'engage à émettre une facture rectificative dans les meilleurs délais.

Les factures feront expressément mention du Mandat de Facturation, notamment par l'indication : « Facture établie par KARLL au nom et pour le compte de [Nom de l'ANIMATEUR] », ou toute mention équivalente.

L'ANIMATEUR reconnaît que la mise à jour de toute information relative à sa situation juridique, comptable ou fiscale est essentielle à la bonne exécution du Mandat de Facturation. À ce titre, il s'engage à informer KARLL sans délai de toute modification susceptible d'affecter son application (changement d'adresse, de forme juridique, de régime fiscal, etc.).

KARLL s'engage à respecter la législation applicable en matière de facturation, notamment en veillant à la conformité comptable et fiscale des mentions obligatoires (TVA, le cas échéant). Il est précisé que l'ANIMATEUR demeure seul responsable du respect de ses obligations fiscales et comptables, notamment en ce qui concerne la déclaration de ses revenus.

Le Mandat de Facturation constitue un service fourni par KARLL, dont la contrepartie financière est incluse dans la commission due par l'ANIMATEUR.

KARLL mettra à disposition de l'ANIMATEUR une copie de chaque facture émise dans le cadre du mandat. Toute contestation devra être formulée sans délai, et au plus tard dans un délai de trois (3) jours suivant l'émission de la facture concernée.

Le Mandat de Facturation prendra effet à compter de l'acceptation des Conditions Générales et restera en vigueur jusqu'à la clôture du Compte de l'ANIMATEUR sur la Plateforme, ou jusqu'à sa dénonciation par KARLL.

Les ANIMATEURS immatriculés en dehors du territoire français sont tenus de respecter l'ensemble des obligations légales et fiscales applicables dans leur pays de résidence, en sus de celles découlant de leur utilisation de la Plateforme.

Lorsque l'activité de l'ANIMATEUR relève d'une profession réglementée, ce dernier déclare être dûment habilité à exercer cette activité, et disposer de toutes les autorisations et qualifications nécessaires à la réalisation des Services proposées sur la Plateforme.

12. SIGNATURE DU CONTRAT DE SERVICE

Pour chaque service validée via la Plateforme, KARLL transmet automatiquement aux Parties (ANIMATEUR et ÉTABLISSEMENT) un contrat de prestation en deux (2) exemplaires.

L'ANIMATEUR et l'ÉTABLISSEMENT s'engagent à signer ce contrat avant la réalisation de la prestation, chacun conservant un exemplaire original signé.

Ce contrat précise notamment l'objet de la mission, la date, le lieu, les conditions d'exécution et de rémunération, ainsi que les obligations respectives des Parties.

En cas de non-signature avant la date de la prestation, les Parties restent tenues par les engagements et conditions acceptés lors de la réservation via la Plateforme.

13. COMMUNICATIONS ENTRE LES PARTIES

L'ANIMATEUR et l'ÉTABLISSEMENT s'engagent à utiliser exclusivement la messagerie interne de la Plateforme pour toute communication relative à la prestation, depuis la réservation jusqu'à la réalisation complète de celle-ci. Cette obligation vise à garantir la traçabilité et la sécurité des échanges, et à permettre, en cas de litige, la conservation des éléments de preuve par KARLL. Toute communication effectuée en dehors de la messagerie interne ne pourra être prise en compte par KARLL en cas de différend.

14. POLITIQUE D'ANNULATION

14.1 Annulation par l'ANIMATEUR

Toute annulation des Services par l'ANIMATEUR est considérée comme un manquement contractuel susceptible d'entraîner des pénalités, en fonction du nombre d'annulations sur une période glissante de trente (30) jours :

- **Une (1) à deux (2) annulations** : l'ANIMATEUR recevra un avertissement par courrier électronique, lui rappelant les engagements contractuels et les conséquences en cas de récidive ;
- **Trois (3) à cinq (5) annulations** : l'ANIMATEUR recevra un **nouvel avertissement par courrier électronique**, lui rappelant ses engagements contractuels et les conséquences en cas de récidive ;
- **Six (6) annulations ou plus** : l'ANIMATEUR fera l'objet d'une suspension et blocage du compte, assortie de l'annulation automatique de toutes les réservations à venir, pour non-respect des engagements contractuels.

Des exceptions pourront être admises, sur présentation d'un justificatif légitime (cas de force majeure), après appréciation exclusive de KARLL.

Par ailleurs, un mécanisme automatique de valorisation est mis en place :

-  **Super Karll** : 10 prestations terminées, 0 annulation sur les 30 derniers jours glissants.
-  **Super Karll** : 15 prestations terminées, maximum 1 annulation sur 30 jours.
-  **Super Karll** : 25 prestations terminées, maximum 2 annulations sur 30 jours.

Ces badges sont **attribués automatiquement** chaque jour en fonction du nombre d'animations effectivement réalisées (statut « terminée ») et du nombre d'annulations. À défaut de remplir les critères, aucun badge spécifique n'est affiché.

14.2 Annulation par l'ETABLISSEMENT

En cas d'annulation des Services par l'ETABLISSEMENT, un remboursement partiel automatique est effectué au bénéfice de ce dernier, à l'exclusion des frais de service, selon les modalités suivantes :

- Plus de quatorze (14) jours avant la date du Service : remboursement à hauteur de 100 % du prix TTC du Service (hors frais de service) ;
- Entre sept (7) et quatorze (14) jours : remboursement à hauteur de 50 % du prix TTC du Service (hors frais de service) ;
- Entre trois (3) et sept (7) jours : remboursement à hauteur de 30 % du prix TTC du Service (hors frais de service) ;
- Moins de trois (3) jours : aucun remboursement ne pourra être exigé.

En cas d'annulation des Services par l'ANIMATEUR, l'ETABLISSEMENT est remboursé **intégralement**, y compris des frais de service.

Toutefois, des dérogations pourront être envisagées en cas de force majeure, sur production de justificatifs, à l'appréciation exclusive de KARLL.

15. DUREE, RESILIATION & SUSPENSION

Les présentes CGS sont conclues pour une durée indéterminée et en cas de réalisation jusqu'à la fin de la réalisation des Services réservés via la Plateforme.

Chaque Partie pourra résilier de plein droit les présentes en cas de constat d'une violation substantielle des CGS par l'autre Partie.

Cette résiliation interviendra à l'issue d'une procédure contradictoire préalable : la Partie constatant la violation devra notifier par écrit à l'autre Partie les griefs constatés et lui accorder un délai raisonnable, ne pouvant être inférieur à quinze (15) jours calendaires, pour répondre, régulariser la situation ou contester les faits reprochés. À défaut de réponse satisfaisante ou de régularisation dans ce délai, la Partie concernée pourra procéder à la résiliation immédiate des présentes.

KARLL se réserve le droit de suspendre ou de clôturer le compte d'un UTILISATEUR qui contreviendrait aux dispositions des CGS après avoir informé l'UTILISATEUR de sa violation et lui avoir laissé le temps de se mettre en conformité ou d'apporter des précisions sous cinq jours ouvrés. Tout UTILISATEUR dont

le compte aurait été suspendu ou clôturé ne pourra ultérieurement souscrire à la Plateforme sans l'autorisation préalable de KARLL.

Peuvent notamment entraîner la suspension du compte de l'UTILISATEUR :

- Une violation continue ou répétée des présentes dispositions ou des lois et règlements en vigueur ;
- Une utilisation non conforme de la licence d'utilisation de la Plateforme ;
- Un incident de paiement ;
- L'absence de coopération de l'UTILISATEUR ;
- Une suspicion d'atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers ;
- Des agissements déloyaux à l'encontre de KARLL ;
- L'indication de son nom de domaine sur la Plateforme ;
- La mise en ligne d'offres de Services non autorisés ou portant atteinte aux droits de tiers ou d'un réseau de distribution exclusive ou sélective ;
- La communication d'informations erronées à KARLL lors du processus de référencement de l'UTILISATEUR sur la Plateforme ou l'absence d'actualisation de ces informations en cours de contrat ;
- Le non-respect par l'UTILISATEUR de ses obligations légales à l'égard des clients.

16. RESPONSABILITE

L'UTILISATEUR pourra engager la responsabilité de KARLL dès lors qu'il aura préalablement notifié par lettre recommandée avec accusé de réception le manquement allégué et que KARLL n'aura pas répondu dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de cette mise en demeure. En tout état de cause, il est rappelé que la responsabilité de KARLL ne pourra être recherchée qu'en cas de faute prouvée.

KARLL sera dégagée de plein droit de tout engagement et de toute responsabilité :

- Liée à l'exécution même d'un Service ou des conditions convenues entre les UTILISATEURS ;
- Liée aux contenus, éléments et informations publiés par l'UTILISATEUR sur la Plateforme ;
- En cas de manquement de l'UTILISATEUR à ses obligations légales ou réglementaires ;
- En cas de dommage direct ou indirect, matériel ou corporel, subi par un client du fait d'un Service fourni par l'UTILISATEUR ;
- En cas de force majeure telle que définie par la loi et la jurisprudence applicables ;
- En cas d'indisponibilité de la Plateforme imputable à une opération de maintenance, à un tiers ou à une cause extérieure et indépendante de KARLL ;
- En cas de violation des présentes CGS par l'UTILISATEUR.

L'UTILISATEUR reconnaît que la responsabilité de KARLL ne saurait être engagée en cas de dysfonctionnements ou d'interruptions des réseaux de transmission, ou du matériel informatique de l'UTILISATEUR ou de ses clients. KARLL décline toute responsabilité en cas de perte de données, intrusion, virus, rupture de service ou autres problèmes étrangers à sa sphère de contrôle.

KARLL n'est aucunement responsable d'un mauvais positionnement des offres de Services sur la Plateforme.

En aucun cas, la responsabilité de KARLL ne pourra être recherchée par l'UTILISATEUR, quel que soit le fondement invoqué, pour tout dommage indirect de quelque nature que ce soit, notamment — sans que cette liste soit limitative — pour tout préjudice financier ou commercial, perte de bénéfice, trouble commercial, manque à gagner, atteinte à l'image, action intentée par un tiers contre l'UTILISATEUR ou toute conséquence en découlant.

L'ANIMATEUR est seul responsable de tout préjudice direct ou indirect, matériel ou immatériel, causé par lui-même ou par ses préposés, à un ETABLISSEMENT, à KARLL ou à des tiers, dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme.

En tout état de cause, il est expressément convenu entre les Parties que si la responsabilité de KARLL devait être engagée dans le cadre de l'exécution des présentes, celle-ci serait limitée aux seuls préjudices directs, et pour l'ensemble des préjudices cumulés, au montant total des sommes versées par l'ANIMATEUR à KARLL au cours du dernier mois d'activité précédant la réclamation.

KARLL ne saurait être tenu pour responsable envers l'UTILISATEUR dès lors que ce dernier ne lui aura pas notifié une réclamation dans un délai maximum d'un (1) an à compter du manquement ou de la date à laquelle il aurait dû avoir connaissance dudit manquement.

Les stipulations des présentes répartissent le risque entre les Parties. Les prix convenus reflètent l'équilibre contractuel lié à cette répartition du risque et à la limitation de responsabilité qui en résulte. Les Parties reconnaissent qu'en conséquence la limitation de responsabilité prévue ci-avant n'est pas dérisoire et ne contredit pas la portée de l'obligation essentielle de KARLL.

Il est expressément convenu entre les Parties que les stipulations de la présente clause continueront de produire effet même en cas de résolution des présentes.

KARLL déclare être titulaire d'une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la mise en jeu de sa responsabilité délictuelle ou contractuelle susceptible d'être engagée dans le cadre des CGS.

17. PROPRIETE INTELLECTUELLE & LICENCE D'UTILISATION

17.1 Propriété intellectuelle

L'ensemble des signes distinctifs, marques, logos, textes, fonds documentaires, illustrations, logiciels, infrastructure informatique et images reproduits sein de la Plateforme sont protégés par le droit d'auteur et/ou par le droit protégeant les bases de données dont KARLL est producteur au sens des articles L.341-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle, pour le monde entier et ne peuvent être reproduits, utilisés ou représentés sans l'autorisation expresse de KARLL.

A l'inverse, les documents fournis par l'UTILISATEUR à KARLL restent sa propriété exclusive.

KARLL est titulaire de la totalité des autorisations et des droits de propriété intellectuelle, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, permettant d'assurer l'exploitation de la Plateforme et d'accorder à l'UTILISATEUR les droits nécessaires à la conclusion des présentes. Tous les titres et droits d'auteur relatifs à la Plateforme sont détenus par KARLL ou ses partenaires et sous-traitants.

17.2 Licences

Seul est consenti un droit d'utilisation, pour un usage privé et la reproduction pour un usage strictement personnel et pour une utilisation documentaire professionnelle, à l'exclusion de tout transfert de droit de propriété de quelque sorte que ce soit : le contenu de la Plateforme auxquels l'UTILISATEUR accède ne peut donc en aucune manière faire l'objet, même partiellement, d'aucune reproduction, représentation, prêt, échange ou cession, d'aucune extraction totale ou partielle de données ou réutilisation qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de la Plateforme, ou extraction et réutilisation répétée et systématique de parties qualitativement ou quantitativement non substantielles et/ou transfert sur un autre support.

L'accès à la Plateforme ne confère qu'une licence, non exclusive et non transmissible à des tiers de représenter la Plateforme. Cette licence est limitée à la durée des présentes.

Les obligations stipulées aux présentes sont applicables pour toute la durée des droits de propriété intellectuelle de KARLL et pour tout pays, y compris après la résiliation des CGS.

Toute autre utilisation est soumise à autorisation préalable écrite de KARLL, sous peine de poursuites judiciaires. L'UTILISATEUR est seul responsable d'une violation quelconque des obligations prévues aux présentes par l'un de ses employés.

18. DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre des CGS, les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel (« **Données personnelles** ») et notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 dit « **Règlement Général relatif à la Protection des Données** » (RGPD), ainsi que la loi n°78-17 modifiée du 6 janvier 1978, dans sa dernière version en vigueur, dite « **Loi Informatique et libertés** », ainsi que toute disposition nationale et européenne applicable les complétant (ci-après « **Réglementations** »).

L'UTILISATEUR est invité à prendre connaissance de la Politique de confidentialité et de cookies de KARLL.

19. CONFIDENTIALITE

Les Parties garantissent la confidentialité des informations (ci-après les « **Informations Confidentielles** »), de quelque nature que ce soit, écrites ou orales, dont elles ont connaissance dans le cadre des CGS et s'interdisent de les communiquer, directement ou indirectement, totalement ou partiellement, aux personnes autres que celles qui ont qualité pour en connaître au titre des CGS.

Les Parties s'engagent à n'utiliser les Informations Confidentielles qu'afin d'exécuter les CGS et à tenir à l'abri des investigations de la concurrence tous renseignements communiqués par l'autre Partie, concernant ses réalisations et ses marchés.

Cet engagement de confidentialité restera valable pendant une durée de cinq (5) ans après la cessation de la Prestation, pour quelque raison que ce soit. Les Parties garantissent le respect de cet engagement de confidentialité par leurs préposés, salariés et sous-traitants.

20. FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable pour un manquement à l'une des obligations mises à sa charge qui résulterait de la survenance de cas de force majeure, tels qu'habituellement retenus par la loi et la jurisprudence française.

L'exécution des obligations de la partie empêchée est alors reportée à une période au moins égale à celle de la durée de la suspension due à cette cause. Toutefois, au-delà d'un délai de trente (30) jours calendaires d'interruption pour cause de force majeure, chaque partie peut choisir de résilier de plein droit l'abonnement par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'autre Partie.

21. DISPOSITIONS GENERALES

Si l'une quelconque des clauses des CGS était déclarée nulle, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité des présentes.

Le fait de ne pas se prévaloir de l'une des dispositions des CGS ou d'acquiescer à son inexécution, de manière permanente ou temporaire, ne saurait être interprété comme valant renonciation à ce droit.

Toute référence du nom KARLL par l'UTILISATEUR sur une liste de références commerciales ne pourra avoir lieu qu'après accord préalable, exprès et écrit de KARLL.

KARLL est autorisé à utiliser la dénomination sociale, le nom commercial et/ou les marques de l'UTILISATEUR et son/ses logos, et le cas échéant du groupe dont il fait partie, comme référence commerciale sur tout support ou à toute occasion dans un but marketing et/ou publicitaire sans autorisation préalable de l'UTILISATEUR.

KARLL est autorisé à sous-traiter en partie ou totalement l'exécution de la Plateforme objets des CGS.

Les Parties exercent et exerceront leurs activités de manière indépendante dans le cadre de l'exécution des présentes, qui ne saurait notamment être interprétées comme créant entre elles un lien de subordination ou une société de fait.

22. LITIGES

En cas de désaccord ou de litige entre un ANIMATEUR et un ETABLISSEMENT concernant l'exécution, la réalisation ou les modalités d'une prestation, les Parties concernées s'engagent à privilégier la résolution amiable de ce litige par KARLL.

Sur demande expresse de l'ANIMATEUR ou de l'ETABLISSEMENT adressée par écrit à KARLL, ce dernier pourra intervenir en qualité d'intermédiaire neutre afin de faciliter la résolution amiable du différend. À cette fin, KARLL proposera aux Parties concernées une médiation, par échanges écrits ou réunion à distance, visant à trouver une solution équilibrée et acceptable par chacun.

La demande de médiation devra comporter un exposé clair du différend, accompagné de toutes les pièces justificatives pertinentes. KARLL, après avoir pris connaissance des éléments transmis, proposera aux Parties une médiation dans un délai maximal de trente (30) jours ouvrés à compter de la réception de la demande complète.

Les Parties reconnaissent que la médiation proposée par KARLL constitue uniquement une procédure volontaire visant à faciliter la résolution du litige. Ainsi, KARLL n'est tenue qu'à une obligation de moyens, à l'exclusion de toute responsabilité sur l'issue de la médiation ou en cas d'échec de la résolution amiable.

En cas d'échec de cette procédure amiable, les Parties retrouveront leur entière liberté de recourir à toute autre voie de droit utile.

En tout état de cause, toute difficulté née de l'exécution, de l'interprétation ou de la cessation des CGS, ou plus généralement de la relation commerciale entre les Parties sera soumise par les Parties au Tribunal des activités économiques de Paris dès lors que l'UTILISATEUR n'est pas qualifié de consommateur.

Les Services conclus par le biais de la Plateforme sont soumis au droit français.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes 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.