

# Conditions générales - Chef at Home

État au 01.03.2021

## Mentions Légales

Conformément aux dispositions de l'article 3 al. 1 let. s de la Loi fédérale du 19 décembre 1986 contre la concurrence déloyale (LCD), la plateforme est exploitée par :

- Chef at Home SNC, ci-après « La Société »
- Siège social et adresse : Rue du Bourg 22, 1663 Gruyères
- Téléphone : +41 79 882 78 24
- Email : contact@chefathome.app

La marque et logo « Chef at Home » relève d'une marque protégée que la Société susmentionnée utilise depuis son lancement. Pour le surplus, les art. 25 et suivant sont applicables.

## Conditions générales d'utilisation, de service et de vente

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES PRÉSENTES CONDITIONS AVANT D'AVOIR ACCÈS AUX SERVICES OU DE LES UTILISER.

### Art. 1. Activité de la Société

**La Société vise la mise en relation des « Clients » avec les « Chefs » via la « Plateforme » en vue de contracter des prestations de cuisine (les « Prestations »), qu'elles soient fournies à domicile ou en entreprise, pour des Clients individuels ou collectifs, privés ou professionnels. Par l'intermédiaire de sa Plateforme, la Société propose donc aux Clients une large gamme de Prestations, réservables et payables en ligne.**

**La Société n'effectue pas soi-même les Prestations. Ces dernières sont réalisées directement par des Chefs qui interviennent de manière externe, sans rapport de subordination avec la Société ainsi que sous leur seule et entière responsabilité. Le rôle de la Société se limite donc à la promotion des Chefs et de leurs offres sur la Plateforme, ainsi que de la mise en œuvre du système de réservation et paiement.**

Par leur inscription, les Clients et les Chefs reconnaissent expressément avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales d'utilisation, de service et de vente ("CGUSV") et reconnaissent avoir été invités à en conserver une copie ou une impression.

Les présentes CGUSV sont le fondement des droits et obligations de tout Client et/ou Chef ayant accès à la Plateforme et bénéficiant d'un espace personnel (le « Compte Personnel ») accessible grâce à des identifiants et des mots de passe uniques et confidentiels (les « Codes Confidentiels »), ainsi que les tâches de la Société relatives à l'administration de la Plateforme.

Même si les exigences visent à assurer un certain niveau de qualité, le Client et/ou Chef intervient sur la plateforme de manière totalement indépendante. Son enregistrement ne constitue aucune relation de subordination, contrat d'agence ou contrat de société, ni de rapports de représentation de la Société.

## Art. 2. Dispositions générales

En cas d'invalidation de l'une ou de plusieurs dispositions des présentes CGUSV, en application d'une loi entrée en vigueur ou à la suite d'une décision acquérant autorité de la force de chose jugée par une juridiction compétente, les autres clauses des CGUSV resteront applicables et garderont leur portée.

Même si la Société ne se prévaut pas d'une quelconque violation des dispositions et/ou tolère un manquement, il ne peut être inféré que la Société renonce de manière générale à se prévaloir ultérieurement de l'une de ces dispositions.

Tout litige relatif notamment à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la rupture des présentes CGUSV doit être porté devant les juridictions suisses compétentes. Le droit applicable est le droit suisse.

La Société a le droit de modifier la Plateforme et les présentes CGUSV afin de l'adapter au développement de son exploitation. Ces modifications seront affichées sur la Plateforme dans les meilleurs délais qui suivent leur mise en application, par une notification appropriée sur la Plateforme. En cas de désaccord portant sur une modification, le Client et/ou Chef peut résilier son compte selon les modalités prévues à l'article 6.

Si aucun moyen de communication spécifique n'est stipulé dans les présentes CGUSV, toute notification sera adressée par le Client et/ou Chef à la Société par courrier postal à l'adresse ci-après : CHEF AT HOME, Rue du Bourg 22, 1663 Gruyères, SUISSE.

**La Société a le droit de transférer à une société de son choix tout ou partie des droits et obligations nées du rapport d'obligations entre le Client et/ou le Chef et la Société, sans notification préalable et sans requérir son accord.**

Le Client et/ou Chef consent à respecter les présentes CGUSV. **En cas de violation de l'une ou plusieurs de ces clauses, la Société a le droit, avec effet immédiat, de suspendre le Client et/ou Chef, de radier son enregistrement ou de prendre d'autres mesures appropriées à son encontre.** La Société s'engage néanmoins à informer le Client et/ou le Chef de la mesure par courriel. **La suspension ou la radiation du Client et/ou Chef engendre une retenue des avoirs de ce dernier au titre des Prestations réservées.**

La Société ne peut être tenue responsable des conséquences d'une violation par un Client et/ou Chef des présentes CGUSV. Le Client et/ou Chef s'engage à garantir et indemniser la Société contre les suites d'une action engagée par un tiers, de condamnation résultant de leur fait ou de toute réclamation émanant d'un tiers consécutive à la violation des termes des présentes CGUSV, d'une disposition législative ou d'un droit de propriété intellectuelle. Le Client et/ou Chef s'engage, de plus, à apporter son entière coopération dans le cadre d'une telle affaire ou de l'éventuelle négociation d'une solution transactionnelle.

# Conditions d'utilisation

## Art. 3. Accès à la Plateforme et aux services

La Plateforme est accessible depuis l'application mobile « Chef at Home » ou à l'adresse officielle suivante : [www.chefathome.app](http://www.chefathome.app).

**La Société décline toute responsabilité quant aux conséquences éventuelles de la connexion d'un Client et/ou Chef à la Plateforme par l'utilisation d'un réseau internet défaillant.** En effet, vu les caractéristiques inhérentes au réseau internet qui ne permet pas de garantir la sécurité, la disponibilité et l'intégrité des transmissions de données, la Société ne sera pas responsable en cas d'erreurs, omissions, suppressions, retards, défaillances des canaux de communication, du matériel informatique et des logiciels sur lesquels elle n'a aucun contrôle, ni en cas d'utilisation ou de dégradation non autorisée des contenus publiés sur la Plateforme.

La Société offre ses meilleurs efforts pour maintenir le fonctionnement correct de la Plateforme. Toutefois, elle **décline toute responsabilité en raison d'aléas techniques qui seraient indépendants de sa volonté touchant au fonctionnement de la Plateforme et à l'intégrité des données**, par exemple la défectuosité d'un support de données, le crash d'un serveur, un défaut technique ou un encombrement du réseau empêchant un Client et/ou Chef de se connecter ainsi que la force majeure.

Des liens hypertexte présents sur cette plateforme peuvent renvoyer vers d'autres sources ou sites internet. Puisque la Société ne peut contrôler ces sources externes, elle ne peut être tenue responsable de leur mise à disposition et ne supporte aucune responsabilité quant aux contenus, publicités, produits ou services disponibles à partir de ces liens externes.

**La Société a le droit d'interrompre temporairement ou définitivement l'accès à tout ou partie de la Plateforme, notamment pour des raisons techniques.** Dans la mesure du possible, la Société avertira l'ensemble des Clients et Chefs par une notification disponible sur la Plateforme (dans l'encart "Blog "), sa seule obligation étant d'offrir ses meilleurs efforts pour éviter toute rupture potentielle des transactions et réservations de Prestations en cours, par exemple en avertissant à l'avance sur l'heure des maintenances.

**Dans tous les cas énumérés ci-dessus, la Société ne peut être tenue pour responsable** du dommage direct ou indirect (entre autres : perte de données, de temps, d'opportunités ou de réputation) lié à l'utilisation de la Plateforme ou à l'impossibilité d'y accéder, à l'utilisation des éléments contenus sur la Plateforme ou postés par d'autres utilisateurs, à toute défaillance, erreur, interruption de la Plateforme ou tout virus informatique transmis par le réseau.

## Art. 4. Conditions d'inscription

Chaque Client et/ou Chef qui s'inscrit sur la Plateforme afin de créer son Compte Personnel et d'obtenir ses Codes Confidentiels reconnaît expressément avoir accepté l'ensembles des présentes CGUSV. **Toute**

**connexion ultérieure d'un Client et/ou Chef à son Compte Personnel emporte acceptation tacite des CGUSV dans leur dernière version.**

La consultation générale de la Plateforme est publique. Toutefois, l'accès à un Compte Personnel et aux Prestations est réservé à toute **personne physique majeure ou âgée d'au moins 18 ans, jouissant d'une pleine capacité juridique, pour une utilisation personnelle, ainsi qu'à toute personne morale enregistrée au registre du commerce.** L'utilisation de la Plateforme par une personne mineure relève de la responsabilité de son responsable légal.

## Art. 5. Inscription et informations

L'inscription du Client et/ou Chef est nécessaire pour utiliser la Plateforme. Il procède à la création de son Compte Personnel au moyen du formulaire d'enregistrement disponible sur la Plateforme, sous l'onglet « connexion et inscription ».

Le Client et/ou Chef doit renseigner tous les champs obligatoires du formulaire et inscrire des informations exactes et actuelles afin que la Société puisse valider la création du Compte Personnel. Le Client et/ou Chef reconnaît que les données communiquées sont exactes et qu'elles établissent la preuve de son identité, **la véracité de ces informations ne pouvant être vérifiée par la Société.**

L'Utilisateur a le droit et le devoir, à tout moment opportun, de modifier les informations sur son Compte Personnel. Pour davantage de renseignements sur l'utilisation des données personnelles faite par la Société et sur les modalités d'exercice de ses droits, le Client et/ou Chef est invité à consulter les articles 15 et suivants de la section « Politique de confidentialité et données personnelles ».

## Art. 6. Identifiant de connexion et mot de passe

Lors de son enregistrement, chaque Client et/ou Chef obtient un Compte Personnel, accessible par le biais de Codes Confidentiels qu'il aura lui-même définis. Ces codes sont secrets et réservés pour un usage personnel à l'exclusion de tout usage par des tiers. **Le Client et/ou Chef veille ainsi à préserver la confidentialité de ses Codes Confidentiels et en aucun cas à les transmettre à des tiers.** Il est présumé responsable de toutes les conséquences d'une connexion à la Plateforme par le biais de ses Codes Confidentiels, à l'entière décharge de la Société.

Le Client et/ou Chef informe la Société de toute utilisation frauduleuse dont il a connaissance. En cas d'utilisation non autorisée par un tiers, le Client et/ou Chef a en outre l'obligation de changer son mot de passe. La Société a le droit d'inviter le Client et/ou Chef à modifier ses Codes Confidentiels, notamment pour des raisons réglementaires, techniques ou sécuritaire, sans pouvoir s'y opposer, ni réclamer un dédommagement.

**Le Client et/ou Chef consent que la transmission de toute information erronée, incomplète, mensongère ou périmée lors de son enregistrement peut engager sa responsabilité tant à l'égard des autres Clients et**

**Chefs ainsi que de la Société.** La Société peut à ce titre suspendre ou radier le compte. Sur la base de sa libre appréciation, la Société aura la possibilité de mettre fin à la suspension ou autoriser le réenregistrement du Client et/ou Chef à partir de la rectification des informations litigieuses. La décision de réintégrer ou non l'utilisateur appartient à la Société et ne saurait être remise en doute par le Client et/ou Chef.

La mise à jour correcte des renseignements personnels relève du devoir du Client et/ou Chef. Lors de changements, il procédera aussitôt à la modification des informations dans son Compte Personnel. Toute omission ou négligence à cet égard engage sa propre responsabilité.

Conformément à la Loi fédérale du 19 juin 1992 sur la protection des données (LPD), l'Utilisateur et/ou le Chef bénéficie d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression, des informations nominatives qui le concernent.

Le Client et/ou Chef a la possibilité de demander la fermeture de son Compte Personnel par courriel [contact@chefathome.app]. **En cas de suppression d'un compte, à l'initiative du Client et/ou Chef, ce dernier ne pourra réclamer aucune compensation financière ou dédommagement, même si le Compte Personnel en question affiche un solde positif. Lors de la suppression d'un compte sur décision de la Société, aucun dédommagement ne sera accordé au Client et/ou Chef au-delà de la restitution d'un éventuel solde positif.**

## Art. 7. Utilisation du site

Le Client et/ou Chef ainsi que les tiers doivent faire une utilisation correcte de la Plateforme. Sont prohibés tous les comportements portant atteinte à l'intégrité de la Plateforme et notamment :

- La mise en œuvre toute action susceptible de mettre en péril ou d'interférer avec le bon fonctionnement de la Plateforme, en particulier par le chargement déraisonnable d'éléments sur l'infrastructure,
- L'accès ou la tentative d'accès à des données non destinées à la visualisation,
- L'infiltration dans un serveur ou sur un Compte Personnel auquel la personne n'est pas autorisée à accéder.

Sous réserve d'une autorisation expresse de la Société, est prohibée toute opération de « framing » (incorporation d'une page web d'un autre site au sein de son propre site) ou de création de « site miroir » dupliquant virtuellement la Plateforme, ou d'inclure, dans toute offre de Prestation ou tout profil, un lien hypertexte renvoyant vers un site tiers.

Lors de son utilisation de la Plateforme, le Client et/ou Chef s'abstiendra de :

- utiliser un identifiant ou diffuser un contenu préjudiciable, diffamatoire, non autorisé, malveillant, portant atteinte à la vie privée ou aux droits à l'image, incitant à la violence, à la haine raciale ou ethnique, faire de la politique, de la propagande ou du prosélytisme ;
- diffuser des informations ou contenus susceptibles de heurter la sensibilité des plus jeunes ;

- publier des contenus publicitaires ou promotionnels ;
- mener des activités illégales, notamment portant atteinte aux titulaires de droits sur des logiciels, marques, photographies, images, textes, vidéos etc. ;

La Société n'a pas d'obligation de surveillance des informations et contenus accessibles sur la Plateforme ni à aucune obligation de rechercher des faits révélant d'activités illicites. **La responsabilité de la Société ne saurait être engagée pour quel que dommage que ce soit résultant d'une utilisation inadéquate de cette plateforme.**

## Art. 8. Espaces d'échanges entre Utilisateurs et Chefs

Tous les espaces d'échanges entre Clients et/ou Chefs et les espaces de dépôts de commentaires, à l'exemple du « Blog » et le « Forum » sont visés par cette disposition. Les propos tenus et les données mis en ligne par le Client et/ou Chef le sont sous son entière responsabilité. La Société conserve néanmoins le droit de retirer a posteriori de la Plateforme tout contenu, commentaire ou offre jugé illicite ou inapproprié, de suspendre ou radier l'enregistrement du Client et/ou Chef concerné. La Société ne procédera à aucune modération a priori des contenus publiés par le client et/ou le Chef sur ces Espaces d'Echanges.

L'Utilisateur consent à tenir des propos constructifs, à respecter les principes généraux de la bonne foi et à se garder de tout comportement, de manière non exhaustive :

- contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs
- à caractère illégale, injurieux, diffamatoire, raciste, xénophobe, homophobe, révisionniste ou portant atteinte à l'honneur ou la réputation d'autrui,
- menaçant é l'encontre d'une personne ou d'un groupe de personnes,
- incitant à commettre un délit, un crime ou un acte de terrorisme ou faisant l'apologie des crimes de guerre ou des crimes contre l'humanité,
- incitant au suicide,
- permettant à des tiers de se procurer directement ou indirectement des logiciels piratés, des numéros de série de logiciels, des logiciels permettant les actes de piratage et d'intrusion dans les systèmes informatiques et de télécommunication, des virus et d'une manière générale tout outil logiciel ou autre permettant de porter atteinte aux droits d'autrui et à la sécurité des personnes et des biens en violation du caractère privé des correspondances,
- confidentiel en vertu d'une mesure législative ou d'un acte juridique relatif à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (et notamment, des informations internes, privilégiées, constitutives d'un délit d'initié ou relevant du secret professionnel), ou

- concernant les autres Utilisateurs à des fins inappropriées ou illicites telles que le démarchage non sollicité, l'envoi de propositions de participation à des loteries ou concours, chaînes de lettres, ou tout autre sujet qui n'a pas un lien raisonnable avec l'activité de La Société.

Le Client et/ou Chef doit informer la Société de tout abus ou de la présence sur la Plateforme d'éléments mentionnés ci-dessus, en particulier sur les Espaces d'Echanges. La Société se réserve le droit de conserver des enregistrements des échanges effectués sur la Plateforme pour examen ultérieur.

A nouveau, la Société n'est pas responsable du contenu des sites accessibles par des liens insérés par des Client et/ou Chef sur la Plateforme. Il appartient aux Client et/ou Chefs de prendre toutes les précautions nécessaires pour s'assurer que les éléments qu'il choisit d'utiliser soient exempts de virus ou tout autre élément de nature à porter atteinte à ses biens. La Société décline sa responsabilité pour tout dommage lié à l'utilisation de sites externes. Il appartient aussi aux Client et/ou Chefs de ne pas insérer de liens vers un autre site internet.

## Conditions de service

### Art. 9. Offre et tarifs

Chaque Chef dispose de sa propre tarification. Le tarif évolue en fonction de la Prestation qu'il entend proposer. Le prix est indiqué TTC en francs suisses (CHF). Le prix TTC comprend donc la commission de la Société, selon un mode de calcul déterminé en accord avec le Chef.

Le Client peut, le cas échéant, bénéficier d'une réduction du tarif sous forme de bons de réduction. En présence de bons de réduction, la date de validité est de 1 an à partir de la date d'achat de ces derniers.

Le Client peut aussi bénéficier de crédits sur son compte, valables jusqu'à la prochaine utilisation du compte, dans la limite de 1 an à partir de l'acquisition de ces crédits. En cas d'expiration, les sommes reviendront à la Société, et le solde disponible sur le compte du Client sera remis à zéro.

Tout cadeau a une durée d'utilisation limitée à 1 an, que cela soit mentionné sur le bon ou non.

### Art. 10. Conclusion des transactions et paiement

Lorsqu'un Client souhaite une Prestation avec un Chef, il doit d'abord prendre connaissance des conditions et détails des Prestations proposées par le Chef sur sa fiche de présentation (par exemple les zones géographiques desservies ou le nombre maximal de participants) avant d'effectuer sa réservation.

Toute commande de Prestation rattachée à un Client grâce à ses Codes Confidentiels sera traitée par la Plateforme et engagera le Client concerné. Toute Prestation est soumise aux présentes CGUSV ayant pour objet d'informer toute partie sur la teneur de ses engagements. Le simple fait de cliquer sur un bouton de confirmation de commande vaudra consentement irrévocable et définitif des présentes CGUSV. Les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la réservation de la Prestation.

L'offre de contracter (en vue de l'exécution d'une Prestation entre le Client et le Chef) survient lors du paiement en ligne de la Prestation. Cette offre n'est réputée acceptée qu'au moment de l'acceptation par le Chef. Le client accepte donc que le paiement de la Prestation ne constitue pas l'acceptation d'une offre ferme mais que la conclusion de la Prestation est subordonnée à la confirmation par le Chef. Ce dernier reste néanmoins dans l'obligation d'accepter la réservation, sauf en cas de force majeure ou en cas de présomption par le Chef de l'existence d'un risque quant à sa sécurité à la suite des premiers contacts téléphoniques.

Si le Chef est dans l'impossibilité d'honorer la Prestation réservée, la Société et le Chef feront leurs meilleurs efforts pour proposer au Client une date alternative ou un Chef alternatif dans les meilleurs délais.

Le paiement de la Prestation est réalisé par carte bancaire au moyen d'un système de paiement sécurisé mis à la disposition des Clients sur la Plateforme. La sécurité des transactions et leur bon déroulement relève de la société Stripe Inc., société anonyme de droit américain ayant obtenu les licences ad hoc.

Le prix de la Prestation est consigné sur un compte propre ouvert au nom de la Société auprès d'un établissement bancaire de son choix. Une fois le montant consigné sur le compte dédié, seule la Société a la faculté d'ordonner à l'établissement bancaire de libérer la somme pour le Chef, déduction faite de la commission due à la Société à titre de service d'intermédiation.

Aucune Prestation ne pourra être réalisée sans le paiement préalable du prix de la Prestation.

## **Art. 11. Services et responsabilité**

La Société n'est pas partie à la fourniture des Prestations, car son rôle se limite à la mise en relation d'un Client et d'un Chef. Les engagements en exécution de la Prestation ne se forment qu'entre le Client et le Chef, selon les modalités décrites à l'article ci-dessus. L'exécution d'une Prestation résulte exclusivement de l'accord intervenu entre un Client et un Chef. Ces derniers agissent sous leur seule et entière responsabilité.

Sous réserve des responsabilités qui lui incombent en tant que fournisseur des services auprès des Chefs, la Société décline toute responsabilité en relation avec les négociations préalables, la conclusion puis l'exécution des Prestations et ne fournit aucune garantie quant à la qualité et au bon déroulement des Prestations effectuées par les Chefs. La Société n'exerce donc aucun contrôle systématique quant à la conformité des prestations et leur exactitude, l'identification des utilisateurs, la qualification des chefs ni la solvabilité des Clients.

Face à un litige entre des Clients et des Chefs à propos d'une Prestation, les personnes concernés sont priées d'avertir la Société via le formulaire de contact présent sur le Site ("contactez-nous ") ou courriel à [contact@chefathome.app] pour lui signaler l'existence du différend. La Société fera ses meilleurs efforts pour apporter son aide à une résolution amiable, cette obligation étant une simple obligation de moyens. Néanmoins, la résolution de ce différend sera de la seule responsabilité du Client et du Chef concernés.



La Société ne sera pas tenue responsable pour toute responsabilité autre que celle relevant de son rôle de courtier en ligne. La Société n'émet aucune garantie quant à la disponibilité ou aux performances de la Plateforme. Le Client et/ou Chef ne peut rechercher la responsabilité de la Société pour tout gain manqué, perte d'une chance ou augmentation de passifs ou diminution d'actifs.

**Le Client engage sa responsabilité pour les dommages et préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés à la Société et/ou à tout partenaire et/ou à tout Chef. Pareillement, le Chef est responsable des dommages causés au Client.**

L'Utilisateur accepte d'indemniser la Société et ses ayants droits, de toutes les pertes, dépenses, dommages et coûts qui résultent du non-respect des clauses des présentes CGUSV. Ce paragraphe protège les intérêts de la Société, ses administrateurs, gérants, employés, agents, actionnaires, concédants de licence et fournisseurs.

## Conditions de vente et Cartes cadeaux

### Art. 12. Conditions de vente et Cartes cadeaux

La Société met en vente sur la Plateforme des « Cartes cadeaux » qui peuvent être achetées par un Client, utilisable par lui-même ou offertes nommément à la personne de son choix lors de l'achat. La personne reçoit par courriel un bon contenant un code unique. Ces Cartes cadeaux permettent alors de payer des Prestations.

Une Carte cadeau équivaut à un certain nombre de tranches de 100 (cent) CHF, dont le montant est défini par le Client. Il confirme son choix en l'ajoutant au panier et règle son achat par paiement sécurisé sur la Plateforme. La Carte Cadeau est valable pour 12 mois dès l'achat sur la Plateforme.

En cas d'annulation d'une Prestation réservée avec une Carte cadeau plus de 7 jours calendaires avant la date de la Prestation, le bénéficiaire pourra planifier une nouvelle Prestation sous réserve des disponibilités des Chefs.

**En cas d'annulation d'une Prestation réservée avec une Carte cadeau moins de 7 jours calendaires avant la date de la Prestation, la Carte cadeau sera annulée et les avoirs perdus, sans possibilité de recours du bénéficiaire ou du Client contre la Société.**

La Carte cadeau ne peut pas être cédée, sauf autorisation expresse de la Société.

La Carte cadeau n'est utilisable qu'une seule fois et n'accordera aucun remboursement pour la différence entre le montant de la réservation d'une Prestation et le montant inscrit sur la Carte cadeau. Elle ne peut pas être cumulée avec une autre offre ou promotion.

# Rétractation, annulation et remboursement

## Art. 13. Rétractation, annulation et remboursement

Les commandes de Prestations ne font pas l'objet d'un droit de rétractation compte tenu de la nature périssable des produits et du caractère personnalisé de la commande. En revanche, une annulation reste possible selon les modalités ci-dessous.

En cas d'annulation de la Prestation pour justes motifs à la demande de l'Utilisateur et/ou du Chef (par exemple en cas de force majeure), les sommes initialement dues au titre de la Prestation seront restituées au Client et le Chef ne pourra revendiquer le versement de ces sommes, dans la mesure où il assume seul les risques liés à la Prestation.

En revanche, si le Chef annule la réservation en raison des risques liés à sa sécurité, les sommes dues pour la Prestation ne seront pas restituées au Client. Il appartient au Chef de justifier de l'existence de ce risque, la Société ne pouvant être tenue responsable de la décision du Chef d'annuler la Prestation en raison de la présence d'un risque. Tout différend concerne exclusivement le Chef et le Client, la Société faisant ses meilleurs efforts pour assister à la résolution du différend.

Dans les autres cas et sous réserve d'une réservation par Carte cadeau, les sommes dues pour la Prestation seront restituées intégralement au Client si l'annulation intervient au moins 7 jours calendaires avant la date prévue de la Prestation. Une restitution à hauteur de 50% est prévue si le Client annule la Prestation entre 48 heures et 7 jours calendaires avant la date prévue de la Prestation. En revanche, si le client annule la Prestation moins de 48 heures avant la date prévue de la Prestation, aucune restitution n'est possible.

De plus, aucune demande de remboursement ne pourra être examinée par la Société après l'expiration d'un délai de 7 jours calendaires après l'exécution de la prestation. Toute demande doit ainsi intervenir avant l'expiration de ce délai à l'adresse e-mail suivante : [contact@chefathome.app](mailto:contact@chefathome.app).

## Politique de confidentialité et données personnelles

### Art. 14. Définition et nature des données à caractère personnel

En vue de rendre possible la navigation sur la plateforme [www.chefathome.app](http://www.chefathome.app) ou de permettre l'usage des services de réservation de Prestations, des données à caractère personnel peuvent être requises.

Au sens de la présente Politique de confidentialité, le terme « données à caractère personnel » désigne toutes les données qui permettent d'identifier un individu, spécifiquement vos noms, prénoms, adresses postales et de courrier électronique, numéros de téléphone, date de naissance, données relatives à vos transactions déjà réalisées sur la plateforme, numéros de carte bancaire, et tout renseignement librement transmis.

## Art. 15. Objet de la présente politique de confidentialité

La présente Politique de confidentialité informe sur les moyens mis en place pour collecter vos données à caractère personnel, dans le respect de vos droits conformément à la Loi fédérale du 19 juin 1992 sur la protection des données (LPD). L'exercice vos droits sa fait conformément aux conditions définies dans la présente Politique de confidentialité

## Art. 16. Identité du responsable du traitement des données

Le responsable du traitement des données à caractère personnel est la société CHEF AT HOME, avec siège social et adresse à Rue du Bourg 22, 1663 Gruyères, SUISSE (ci-après: « la Société »). La Société est la personne de contact prioritaire pour toute requête sur vos données.

Lorsque le traitement de données à caractère personnel effectués sur la plateforme vise à permettre des Prestations que vous sollicitez auprès de Chefs, une situation de cotraitance peut apparaître. La Société et le Chef concerné sont donc des responsables conjoints du traitement, sans égard au fait que la Société fixe seule les moyens essentiels, en particulier les catégories de données collectables, les destinataires des données ou les durées de conservation de ces dernières. Aussi, les Chefs transmettent à la société les éventuelles requêtes d'exercice de vos droits qui leur ont été soumises.

## Art. 17. Collecte des données à caractère personnel

La collecte de vos données personnelles repose sur :

- L'intérêt légitime lorsque vous fournissez volontairement des données personnelles lors de votre visite sur notre Plateforme, sachant que les données collectées servent à mieux répondre à vos demandes d'information sur les services et Prestations.
- Le consentement donné s'agissant des cookies.
- La nécessité de les obtenir en vue d'exécuter le contrat conclu.

La collecte des données à caractère personnel répond aux finalités suivantes :

- Gérer votre accès à certains services accessibles sur le Plateforme et leur utilisation,
- Effectuer les opérations relatives à la gestion des clients concernant les contrats, commandes, livraisons, factures, programmes de fidélité, suivis de la relation avec les clients,
- Constituer un fichier de membres inscrits, d'utilisateurs, de clients et prospects,
- Adresser des newsletters, sollicitations ou messages promotionnels en cas d'acceptation préalable,
- Élaborer des statistiques commerciales et de fréquentation de nos services,
- Organiser des jeux concours, loteries et toutes opérations promotionnelles à l'exclusion des jeux d'argent et de hasard en ligne,

- Gérer la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus,
- Gérer les impayés et les contentieux éventuels,
- Personnaliser les réponses à vos demandes d'information,
- Respecter nos obligations légales et réglementaires.

Lors de la collecte de vos données personnelles, la société renseignera si certaines des données doivent être obligatoirement complétées ou si elles le sont à titre facultatif, étant précisé que les données obligatoires sont nécessaires au fonctionnement de la Plateforme, services et Prestations. Lorsque les données sont facultatives, la liberté sera laissée de les renseigner ou non. La société informera dans la mesure du possible sur les conséquences éventuelles d'un défaut de réponse.

## Art. 18. Destinataires des données recueillies

L'accès à vos données à caractère personnel est accordé au personnel de la Société, aux services chargés du contrôle (essentiellement la comptabilité et les réviseurs), aux services d'externalisation, aux sous-traitants ainsi qu'aux Chefs à qui des Prestations ont été réservées, conformément à l'art. 16.

L'accès à vos données à caractère personnel sera naturellement accordé aux autorités publiques (p. ex. autorités de poursuites pénales ou offices des poursuites et faillites) dans la mesure où cela sert à satisfaire à des obligations légales.

## Art. 19. Cession des données à caractère personnel

Vos données à caractère personnel peuvent être sujettes à des cessions ou échanges au bénéfice de tiers. La Société vous invitera à vous déterminer sur le principe de cession en cochant une case lorsque vos données seront recueillies.

## Art. 20. Durée de conservation des données à caractère personnel

*(i) Au sujet des données relatives à la gestion des Clients et prospects :*

La durée de conservation des données à caractère personnel se limite au temps nécessaire à la mise en œuvre de la relation commerciale commune. En revanche, les données prouvant l'existence d'un droit ou de la conclusion d'un contrat seront conservées pendant toute la durée prévue par la loi en vigueur.

Sont réservées les données permettant des opérations de prospection à destination des clients. La durée de conservation de ces données s'élève à 3 (trois) ans depuis la fin de la relation commerciale. En cas de prospection des prospects non-clients, la durée de conservation des données à caractère personnel s'élève à 3 (trois) ans, depuis leur collecte ou depuis le dernier contact de la part du prospect. Après ce délai, la Société est autorisée à recontacter ces personnes pour savoir si elles désirent encore recevoir des sollicitations commerciales.

*(ii) Au sujet de la gestion des listes d'opposition à recevoir de la prospection :*

Les oppositions sont observées pour une durée de 3 (trois) ans dès l'exercice du droit d'opposition.

*(iii) Au sujet des données relatives aux cartes bancaires :*

La société n'a pas accès et ne conserve pas vos données à caractère personnel relatives aux numéros de cartes bancaires. En revanche, les transactions de paiement des Prestations ou des Cartes cadeaux sur la Plateforme sont assurées par un prestataire de services de paiement (pour rappel, la société Stripe Inc.). Afin de mener à bien sa tâche, le prestataire gèrera vos données bancaires, du moins pour la durée nécessaire à la réalisation de la transaction. Les données relatives au cryptogramme visuel ou CVV2 ne sont en aucun cas conservées.

Afin d'offrir la possibilité d'effectuer régulièrement des paiements sur la Plateforme, vous pouvez consentir à l'enregistrement de vos données de cartes bancaires sur votre navigateur ou votre appareil. A nouveau, la Société n'a aucun lien sur la sauvegarde de ces données.

## Art. 21. Sécurité et hébergement

La Société prend les mesures appropriées pour assurer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel afin d'éviter leur dénaturation ou l'accès non autorisé par des tiers.

L'hébergement de la Plateforme, le fonctionnement des serveurs et le stockage des données est assuré par la société X10 Hosting, située aux USA.

## Art. 22. Cookies

Les cookies sont des fichiers textes enregistrés dans votre navigateur, la plupart du temps sous forme cryptée. Ils se créent lorsque le navigateur d'un utilisateur accède à un site internet : ce dernier envoie des informations au navigateur créant alors un fichier d'informations. A chaque visite de l'internaute, le navigateur récupère le fichier et l'adresse au site internet pour une consultation plus pertinente.

Différents types de cookies sont à distinguer en fonction de leurs finalités :

- Les cookies techniques sont utilisés tout au long de votre navigation, afin de la faciliter et d'exécuter certaines fonctions. Un cookie technique peut par exemple être utilisé pour mémoriser les réponses renseignées dans un formulaire ou encore les préférences de l'utilisateur s'agissant de la langue ou de la présentation d'un site internet, lorsque de telles options sont disponibles.
  - La Société a recours aux cookies techniques.
- Les cookies des réseaux sociaux peuvent être créés par les plateformes sociales pour permettre aux concepteurs de sites internet de partager le contenu de leur site sur lesdites plateformes. Ces cookies peuvent notamment être utilisés par les plateformes sociales pour tracer la navigation des internautes sur le site internet concerné, qu'ils utilisent ou non ces cookies.

- La Société a recours aux cookies des réseaux sociaux. La Société enjoint par ailleurs les utilisateurs à se renseigner sur la politique de protection de la vie privée des réseaux sociaux à l'origine de ces cookies, pour comprendre les finalités d'utilisation des informations de navigation qu'elles recueillent et des modalités d'exercice des droits auprès de ces plateformes.
- Les cookies publicitaires peuvent être créés non seulement par le site internet sur lequel l'utilisateur navigue, mais également par d'autres sites internet diffusant des publicités, annonces, widgets ou autres éléments sur la page affichée. Ces cookies peuvent notamment être utilisés pour effectuer de la publicité ciblée, c'est-à-dire de la publicité déterminée en fonction de la navigation de l'utilisateur.
  - La Société a recours aux cookies publicitaires.
- Google Analytics qui est un outil statistique d'analyse d'audience qui génère un cookie permettant de mesurer le nombre de visites, le nombre de pages vues et l'activité des visiteurs. Votre adresse IP est également collectée pour déterminer la ville depuis laquelle vous vous connectez. Ce cookie n'est déposé que si l'utilisateur donne son accord.
  - La Société a recours à cet outil, mais rappelle que l'utilisateur peut supprimer les cookies installés ou s'opposer à la création de nouveaux cookies en configurant son navigateur. Un refus pourrait toutefois altérer le bon fonctionnement de la Plateforme ou limiter certains services.

## Art. 23. Accès à vos données à caractère personnel

Conformément aux art. 5 et 8 LPD, vous avez le droit d'obtenir la communication, la rectification ou l'effacement des données qui vous concerne, en adressant votre requête à :

- adresse de courrier électronique : [contact@chefathome.app](mailto:contact@chefathome.app)
- adresse de courrier postal : Rue du Bourg 22, 1663 Gruyères, SUISSE

Pour rappel, malgré une opposition au traitement des données à caractère personnel, la Société peut maintenir le traitement en présence de motifs légitimes qui prévalent sur les droits de l'utilisateur ou si le traitement s'avère nécessaire pour constater, exercer ou défendre ses droits par la voie judiciaire, pénale ou administrative.

L'exercice de ce droit est gratuit. Il peut intervenir, à tout moment, en particulier lors de la fermeture du compte sur la Plateforme, afin de récupérer et de conserver les données à caractère personnel. Dans ce cas, la Société fera parvenir les données à caractère personnel, par tous les moyens jugés appropriés, dans un format standard lisible par un ordinateur.

## Art. 24. Changements

La société conserve à tout moment la faculté de changer tout ou partie de la présente politique de confidentialité. Les changements seront valables dès leur publication. Toute utilisation de la Plateforme ultérieure aux changements équivaudra à une acceptation de la nouvelle politique de confidentialité. En revanche, en cas de refus des modifications, l'accès à la Plateforme est prohibé.

## Politique relative aux droits de propriété Intellectuelle

### Art. 25. Propriété intellectuelle

La plateforme « chefathome.app » et l'ensemble des éléments qui la composent sont protégés par la propriété intellectuelle et les droits d'auteur, y compris, de façon non limitative :

- Les marques et logos « Chef at Home » ainsi que ceux de ses partenaires sont protégés par les enregistrements appropriés auprès des autorités compétentes, à savoir l'Institut Fédéral de la Propriété Intellectuelle (FPI), sur la base de la Loi fédérale du 28 août 1992 sur la protection des marques et des indications de provenance (LPM).
- Tous les textes, images, icônes, dessins, graphismes, photographies, programmes et autres composants de la Plateforme sont la propriété de la Société ou de ses partenaires et sont protégés par la Loi fédérale du 9 octobre 1992 sur le droit d'auteur et les droits voisins (LDA). Toute utilisation commerciale ou non de ces éléments sans le consentement écrit et préalable de la Société ou de ses partenaires est prohibée.

L'architecture de la Plateforme, les marques, noms de domaine, les bases de données, les logiciels, les contenus et tous les autres éléments de manière non limitative (ci-après les « Eléments Protégés ») appartiennent exclusivement à la Société.

Le Client et/ou Chef s'engage à ne pas porter atteinte, directement ou indirectement, aux droits de propriété intellectuelle de la Société, ou le cas échéant aux droits de propriété de tiers sur les Eléments Protégés. Ainsi, l'utilisation, la reproduction, la transmission, la commercialisation ou la création d'œuvres dérivées sur la base des Eléments Protégés sans l'accord écrit préalable de la Société sont strictement prohibés.

Vu les efforts et les moyens importants engagés et sauf stipulation inverse expresse, n'est autorisé par la Société que le droit de consulter la Plateforme pour un usage strictement personnel.

Au sujet des contenus diffusés par les Clients et/ou Chefs (en particulier sur les Espaces d'Echanges), toute reproduction par le fait d'un tiers et dont ces derniers auraient pris connaissance devra être reportée à la Société qui pourra mener des poursuites à son choix. **La responsabilité de la Société ne saurait être engagée lors d'une action entre les Clients et/ou Chefs ou engagée par un tiers à l'encontre d'un Client et/ou Chef.**

## Art. 26. Contenus

Au sens des présentes CGUSV, les "Contenus" désignent toute information, toute donnée ou tout autre élément mis en ligne sur la Plateforme par un Client et/ou Chef. Sont aussi concernés les éléments d'identification des Clients et des Chefs et les notes et commentaires laissés par ces premiers. Ils sont les seuls responsables des Contenus qu'ils publient sur la Plateforme.

**Le client confirme concéder à la Société une licence non-exclusive et gratuite sur ses propres Contenus dès leur publication, pour le monde entier et pour toute la durée de protection des Contenus** par les lois applicables, aux fins de leur reproduction, représentation, exploitation ou suppression sur la Plateforme indépendamment des moyens, des versions et des modes de diffusion (en particulier sur des appareils mobiles), étant précisé que la présente licence inclut pour la Société le droit de modifier ou supprimer les Contenus, et notamment pour des raisons techniques, aux fins de la fourniture des Services par la Société et conformément aux dispositions des présentes CGUSV.

**Le Client et/ou Chef autorise irrévocablement la Société à mettre en ligne toutes les publications et/ou photographies qui le concerne** et qui ont été transmises à la Société lors de l'enregistrement ou pendant l'utilisation de la Plateforme. La Société conserve la faculté de reproduire, d'adapter et de diffuser ces Contenus même si le Client/ou Chef clôture son compte ou son accès a été suspendu.