CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Plateforme SkillSpace – Clients et Prestataires

Dernière mise à jour : 10/10/2026

Article 1 – Définitions

Les termes ci-dessous, lorsqu'ils commencent par une majuscule, ont la signification suivante, au singulier comme au pluriel :

- **Abonnement** : la formule payante mensuelle souscrite par un Prestataire pour être référencé sur la Plateforme et accéder au Service, décrite à l'article 9.
- **Avis** : l'appréciation publiée sur la Plateforme par un Client au sujet d'un Prestataire, ou par un Prestataire au sujet d'un Client, à la suite d'une Réservation effectuée via la Plateforme.
- **Client** : tout Utilisateur agissant en qualité de consommateur qui utilise la Plateforme afin de rechercher un Prestataire, publier une Demande ou effectuer une Réservation.
- **Compte** : l'espace personnel créé par l'Utilisateur sur la Plateforme. Un même Compte peut comporter un profil Client et un profil Prestataire, entre lesquels l'Utilisateur peut basculer.
- **Contenu** : tout élément (texte, photographie, description, tarif, message, etc.) publié sur la Plateforme par un Utilisateur, à l'exclusion des Avis.
- **Créneau** : la proposition de date et d'heure de début d'une Prestation adressée par un Prestataire à un Client dans la messagerie de la Plateforme, décrite à l'article 7.4.
- **Crédit de réservation** : le crédit, d'un montant égal aux Frais de Service payés, inscrit sur le Compte du Client en cas d'annulation d'une Réservation (par le Client ou par le Prestataire) ou, après vérification par l'équipe SkillSpace, d'absence du Prestataire, décrit à l'article 11.1.
- **Demande** : une annonce publiée par un Client sur le fil de demandes de la Plateforme afin de décrire un besoin, à laquelle les Prestataires peuvent répondre.
- **Frais de Service** : la somme due par le Client à SkillSpace pour chaque Réservation confirmée, en rémunération du service de mise en relation, décrite à l'article 8.
- **Mise en avant** : les options payantes, distinctes de l'Abonnement, permettant à un Prestataire d'obtenir un affichage privilégié pendant une durée déterminée (« Boost » et « Publicité en page d'accueil »), décrites à l'article 9.6.
- **Période d'essai** : la période gratuite dont bénéficie un Prestataire lors de sa première inscription, décrite à l'article 9.2.
- **Plateforme** : l'application mobile SkillSpace (iOS et Android) et le site internet skillspace.fr, ainsi que l'ensemble de leurs fonctionnalités.
- **Prestataire** : tout Utilisateur inscrit qui propose ses services aux Clients via la Plateforme, qu'il ait ou non effectué la vérification d'identité facultative prévue à l'article 6. Un Prestataire peut être un Prestataire Particulier, un Prestataire Professionnel ou une Entreprise, tels que définis à l'article 6.
- **Prestation** : le service réalisé par un Prestataire au bénéfice d'un Client (par exemple : garde d'enfants, garde ou promenade d'animaux, ménage, cours particuliers, bricolage, bien-être, etc.). La Prestation est fournie par le Prestataire seul et ne constitue en aucun cas une prestation de SkillSpace.

- **Réservation** : l'accord conclu via la Plateforme entre un Client et un Prestataire sur la date et l'heure de début d'une Prestation, formé lorsque le Client accepte un Créneau proposé par le Prestataire en payant les Frais de Service (ou au moyen d'un Crédit de réservation), décrit à l'article 7.4.
- **Service** : le service fourni par SkillSpace via la Plateforme, consistant à mettre en relation des Clients et des Prestataires, à permettre la publication de Demandes, la messagerie, la proposition de Créneaux, la prise de Réservations et la publication d'Avis.
- **Utilisateur** : toute personne qui accède à la Plateforme ou l'utilise, qu'elle agisse en tant que Client, Prestataire ou simple visiteur.

Article 2 – Objet et acceptation des CGU

Les présentes CGU sont conclues entre chaque Utilisateur et la société SkillSpace, SASU dont le siège social est situé 27 avenue Jean Médecin, 06000 Nice, immatriculée au RCS de Nice sous le numéro 109 522 284 (ci-après « SkillSpace »). L'ensemble des informations relatives à l'éditeur et à l'hébergement de la Plateforme figure dans les Mentions légales. Les présentes CGU ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation de la Plateforme et du Service, tant pour les Clients que pour les Prestataires. Des stipulations spécifiques à chaque catégorie d'Utilisateurs figurent aux articles 8 et 11 (Clients) et 6, 9, 11 et 12 (Prestataires). L'Utilisateur accepte les CGU en cochant, lors de la création de son Compte, la case « J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales d'Utilisation » (ou toute mention équivalente). Par cette acceptation, l'Utilisateur déclare avoir la capacité juridique de s'engager et s'oblige à respecter les CGU. SkillSpace enregistre l'acceptation des CGU (version acceptée et date d'acceptation). Lorsque les CGU sont modifiées, l'Utilisateur est invité à accepter la nouvelle version depuis l'application (article 21). L'utilisation de la Plateforme est réservée aux personnes âgées d'au moins dix-huit (18) ans. Un mineur ne peut ni créer de Compte, ni proposer de Prestation, ni effectuer de Réservation. Les CGU s'appliquent quel que soit le terminal utilisé (application mobile ou site internet). Elles sont complétées par la Politique de confidentialité de SkillSpace, qui en fait partie intégrante.

Article 3 – Rôle de SkillSpace

SkillSpace est un opérateur de plateforme en ligne au sens de l'article L. 111-7 du Code de la consommation. Son rôle se limite à la mise en relation entre Clients et Prestataires et à la mise à disposition d'outils techniques (recherche, fil de demandes, messagerie, proposition de Créneaux, Réservation, Avis). En conséquence :

- SkillSpace n'est ni le prestataire, ni le mandataire, ni l'employeur des Prestataires. Les Prestataires exercent de manière indépendante, sans aucun lien de subordination avec SkillSpace.
- SkillSpace n'est pas partie au contrat de Prestation conclu entre le Client et le Prestataire, et n'est pas responsable de son exécution.
- SkillSpace n'encaisse, ne détient ni ne transfère aucune somme au titre du prix des Prestations. Le prix de la Prestation est réglé directement par le Client au Prestataire, selon les modalités convenues entre eux (article 10). Les seules sommes perçues par SkillSpace sont les Frais de Service, l'Abonnement et les Mises en avant. SkillSpace ne prélève aucune commission sur le prix des Prestations.
- Lorsqu'un Client fait appel à un Prestataire Particulier, le Client peut avoir la qualité de particulier employeur (notamment via le CESU ou Pajemploi). SkillSpace n'a jamais la qualité d'employeur.

Le Client est informé que, lorsqu'il contracte avec un Prestataire Particulier (non professionnel), il ne bénéficie pas des droits issus du droit de la consommation, qui ne s'appliquent qu'aux contrats conclus avec des professionnels. Le statut de chaque Prestataire (Particulier, Professionnel ou Entreprise) est indiqué de manière visible sur son profil.

Article 4 – Durée et suppression du Compte

Les CGU sont conclues pour une durée indéterminée, à compter de leur acceptation et pendant toute la durée d'existence du Compte. L'Utilisateur peut supprimer son Compte à tout moment :

- depuis l'application, rubrique « Mon profil » > « Paramètres et sécurité » > « Supprimer le compte » ;
- ou par email à customerservice@skillspace.fr.

Lorsque la suppression est demandée depuis l'application, l'Utilisateur est déconnecté et le Compte est supprimé vingt-quatre (24) heures après la demande. Dès la demande, le profil de l'Utilisateur est masqué : il n'apparaît plus dans les recherches, ses services et ses demandes ne sont plus visibles des autres Utilisateurs, et aucun nouveau Créneau ni aucune nouvelle Réservation ne peut être proposé ou effectué avec ce Compte. Les conversations existantes restent accessibles aux autres Utilisateurs. L'Utilisateur peut annuler la suppression à tout moment pendant ce délai en se reconnectant à son Compte : la suppression est alors annulée et le profil redevient visible. L'Utilisateur reçoit un email lors de sa demande, en cas d'annulation, puis une fois le Compte supprimé.

La suppression du Compte n'est pas possible tant qu'une Réservation est en cours, c'est-à-dire tant qu'une Réservation n'est pas terminée ou annulée, que le traitement d'une Réservation terminée n'est pas clôturé ou qu'un litige relatif à une Réservation n'est pas résolu. L'Utilisateur doit attendre la fin de la Réservation ou l'annuler dans les conditions de l'article 11. Si une Réservation existe encore à l'issue du délai de vingt-quatre (24) heures, la suppression est reportée jusqu'à ce que cette Réservation soit terminée.

Pour un Prestataire, la suppression du Compte entraîne la résiliation de son Abonnement à l'issue de la période mensuelle en cours, sans remboursement de la période entamée. Lorsque l'Abonnement a été souscrit via l'App Store ou Google Play, le Prestataire doit également le résilier depuis son compte Apple ou Google, conformément à l'article 9.4.

Après la suppression, les données personnelles de l'Utilisateur sont effacées ou anonymisées, à l'exception des données que SkillSpace doit conserver pour respecter ses obligations légales (notamment comptables et fiscales) ou pour la défense de ses droits, rattachées à un identifiant anonymisé, dans les conditions et pour les durées prévues par la Politique de confidentialité. Les Avis publiés par l'Utilisateur restent visibles, signés « Utilisateur supprimé », et les conversations restent accessibles à l'autre Utilisateur, l'Utilisateur supprimé y apparaissant sous ce nom.

Article 5 – Inscription et Compte

5.1 Création du Compte

Pour créer un Compte, l'Utilisateur renseigne : son prénom, son nom, son adresse email, son numéro de téléphone mobile et un mot de passe. Le Prestataire qui souhaite faire vérifier son identité fournit en outre une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport ou titre de séjour), dont la vérification est effectuée dans les conditions de l'article 6. Un code de validation lui est adressé par SMS ou email afin de confirmer la création du Compte. L'Utilisateur garantit l'exactitude des informations fournies et s'engage à les tenir à jour. Il ne peut détenir qu'un seul Compte.

5.2 Profil Client et profil Prestataire

Tout Compte donne accès au profil Client. L'Utilisateur qui souhaite proposer ses services active un profil Prestataire depuis son Compte ; l'activation n'est pas subordonnée à la vérification d'identité facultative prévue à l'article 6 ; à l'issue de la Période d'essai, elle est subordonnée à la souscription d'un Abonnement (article 9). L'Utilisateur peut basculer à tout moment d'un profil à l'autre.

Le Prestataire peut activer à tout moment le « mode vacances » depuis les paramètres de son Compte. Tant que le mode vacances est activé, son profil n'apparaît plus dans les résultats de recherche ni dans les listes de Prestataires de la Plateforme. Le mode vacances est sans effet sur l'Abonnement et sur la Période d'essai, qui continuent de courir.

5.3 Confidentialité des identifiants

Les identifiants sont personnels et confidentiels. Toute utilisation du Compte est réputée faite par son titulaire. En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse, l'Utilisateur en informe SkillSpace sans délai à customerservice@skillspace.fr.

5.4 Assurances et conformité réglementaire

SkillSpace ne propose aucune assurance, ni aux Clients, ni aux Prestataires. Il appartient au Client comme au Prestataire de s'assurer qu'ils disposent de tout ce qui est requis par la loi (assurances, autorisations, qualifications, déclarations) pour exercer l'activité proposée ou pour faire appel au service demandé. Tout litige signalé par un Client au sujet d'un Prestataire peut entraîner la suspension du Compte de ce Prestataire, dans les conditions de l'article 17.

Article 6 – Vérification des Prestataires

6.1 Statuts des Prestataires

Le Prestataire s'inscrit sous l'un des trois statuts suivants :

- **Prestataire Particulier** : personne physique n'exerçant pas l'activité proposée à titre professionnel ;
- **Prestataire Professionnel** : entrepreneur individuel (notamment micro-entrepreneur) exerçant l'activité proposée à titre professionnel ;
- **Entreprise** : société ou autre personne morale (par exemple SARL, SAS, SASU, EURL) exerçant l'activité proposée, représentée sur la Plateforme par son représentant légal ou par une personne dûment habilitée.

6.2 Processus de vérification

La vérification d'identité est facultative : tout Prestataire, quel que soit son statut, peut y procéder à tout moment depuis son Compte. Elle comprend le contrôle d'une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport ou titre de séjour) et une vérification faciale (selfie). Ces vérifications sont réalisées par le prestataire tiers Stripe Identity, pour le compte de SkillSpace ; les données transmises à cette occasion (pièce d'identité, selfie) sont traitées par Stripe. SkillSpace ne conserve pas de copie des documents d'identité transmis à Stripe Identity et ne reçoit que le résultat de la vérification.

Une fois la vérification réussie, le profil du Prestataire affiche le badge « Vérifié ».

Le profil d'un Prestataire non vérifié est visible des Clients sur la Plateforme, sans le badge « Vérifié ». Il peut, comme un Prestataire vérifié, répondre aux Demandes publiées sur le fil de demandes (article 7.3), proposer des Créneaux à un Client et recevoir des Réservations (article 7.4). Les Prestataires vérifiés sont affichés en priorité dans les résultats de recherche (article 16).

Le Prestataire Professionnel qui procède à la vérification suit le même processus et renseigne en outre son numéro SIRET. Après contrôle de sa validité au moyen des bases publiques (INSEE / Registre national des entreprises), son profil affiche la mention « SIRET vérifié ».

L'Entreprise est inscrite par son représentant légal ou par une personne dûment habilitée, qui peut suivre le même processus de vérification d'identité. L'Entreprise renseigne en outre son numéro SIREN, sa forme juridique (par exemple SARL, SAS, SASU) et sa date de création. Après contrôle de ces informations par SkillSpace au moyen des bases publiques (INSEE / Registre national des entreprises), elles apparaissent sur le profil de l'Entreprise avec la mention « Vérifié ».

SkillSpace se réserve le droit de refuser la vérification, de retirer le badge « Vérifié » ou de suspendre un profil Prestataire en cas de justificatif invalide, incohérent ou frauduleux. La vérification d'identité ne constitue en aucun cas une garantie par SkillSpace de la qualité, des compétences ou de la moralité d'un Prestataire.

6.3 Déclarations du Prestataire

Le Prestataire déclare et garantit :

- être majeur et juridiquement capable ;
- que les informations de son profil (compétences, expérience, diplômes, qualifications, tarifs, zone d'intervention) sont exactes, et qu'il en est seul responsable ;
- disposer de l'ensemble des autorisations, diplômes, certifications, déclarations et assurances requis par la réglementation pour les Prestations qu'il propose (voir article 12) ;
- respecter l'ensemble de ses obligations fiscales et sociales (voir article 14).

Article 7 – Fonctionnement du Service

7.1 Accès

L'accès à la Plateforme nécessite une connexion à internet, dont les coûts restent à la charge de l'Utilisateur. La consultation de certaines pages est possible sans Compte ; l'utilisation du Service (Demande, Réservation, messagerie, Avis) nécessite un Compte.

7.2 Recherche de Prestataires

Le Client peut rechercher des Prestataires par type de Prestation et zone géographique, et consulter leur profil : présentation, statut (Particulier, Professionnel ou Entreprise) et, pour les Entreprises, les informations vérifiées (SIREN, forme juridique, date de création), tarifs indicatifs, photos, badges et Avis de chacun de ses services. Les critères de classement des résultats sont décrits à l'article 16.

7.3 Fil de demandes

Le Client peut publier une Demande décrivant son besoin (nature de la Prestation, date, lieu approximatif, budget indicatif). Les Prestataires dont le profil est actif peuvent y répondre en contactant le Client dans la messagerie de la Plateforme ; le Client voit la liste des Prestataires intéressés et accède à chaque conversation. Le Client choisit librement le Prestataire auquel il donne suite, ou ne donne suite à aucun d'entre eux. Pour des raisons de sécurité, l'adresse exacte du Client n'est pas affichée publiquement dans une Demande.

7.4 Réservation

La Réservation s'effectue dans la messagerie de la Plateforme. Après échange avec le Client, le Prestataire lui propose un Créneau, c'est-à-dire une date et une heure de début. Le Client confirme le Créneau en payant les Frais de Service (article 8) ou, le cas échéant, au moyen de son Crédit de

réservation (article 11.1). La Réservation est alors confirmée immédiatement, sans autre validation du Prestataire.

La Réservation mentionne la date et l'heure de début de la Prestation. La durée, le lieu, le prix et les autres modalités de la Prestation ne sont pas saisis dans l'application : ils sont convenus directement entre le Client et le Prestataire, notamment via la messagerie. Le prix affiché par le Prestataire sur son profil est indicatif ; il est réglé directement au Prestataire, en dehors de la Plateforme (article 10). SkillSpace ne prélève aucune commission sur ce prix.

Un Créneau proposé expire vingt-quatre (24) heures après son envoi ou, si elle intervient plus tôt, à l'heure de début du Créneau. Tant que le Créneau n'a pas été accepté, le Prestataire peut le retirer. Lorsqu'un Créneau est réservé, les autres Créneaux en attente proposés par le Prestataire pour le même horaire sont automatiquement retirés.

Report : le Prestataire peut proposer un nouveau Créneau pour une Réservation confirmée, au moyen de la fonction « Reporter » de la messagerie. Lorsque le Client accepte ce nouveau Créneau, la Réservation existante est déplacée à la nouvelle date et à la nouvelle heure ; les Frais de Service déjà payés s'appliquent à la Réservation ainsi déplacée et le Client n'a rien de plus à payer. À défaut d'acceptation, la Réservation est maintenue au Créneau initial.

Avant la confirmation d'une Réservation, les échanges se font via la messagerie de la Plateforme. Après une première Réservation, le Client et le Prestataire sont libres de poursuivre leur relation, y compris en dehors de la Plateforme. Les Prestations convenues en dehors de la Plateforme ne donnent pas lieu à Frais de Service ; elles ne bénéficient alors ni du dépôt d'Avis, ni d'aucun outil du Service.

Article 8 – Conditions financières applicables aux Clients

8.1 Principe

L'inscription du Client sur la Plateforme est gratuite et le Client ne paie aucun abonnement. En revanche, chaque Réservation confirmée donne lieu au paiement de Frais de Service de 2,99 € TTC, dans les conditions ci-dessous.

Par exception, les Frais de Service ne sont pas dus pendant les trois (3) premiers mois suivant la création du Compte du Client : les Réservations confirmées pendant cette période ne donnent lieu à aucun paiement, la confirmation du Créneau dans l'application formant alors la Réservation. À l'issue de cette période, chaque Réservation confirmée donne lieu au paiement de Frais de Service de 2,99 € TTC. Le Client est informé avant la fin de cette période.

8.2 Frais de Service

Chaque Réservation confirmée via la Plateforme donne lieu au paiement, par le Client, de Frais de Service d'un montant de 2,99 € TTC par Réservation, en rémunération du service de mise en relation fourni par SkillSpace. Le montant des Frais de Service est affiché de manière claire avant la confirmation du Créneau, distinctement du prix de la Prestation. Le paiement des Frais de Service vaut confirmation du Créneau et forme la Réservation (article 7.4). Lorsque le Client dispose d'un Crédit de réservation, celui-ci est utilisé automatiquement et le Client n'a rien à payer. Le report d'une Réservation accepté par le Client (article 7.4) ne donne pas lieu à de nouveaux Frais de Service. Les Frais de Service sont réglés en ligne, exclusivement par carte bancaire ou Apple Pay. Les paiements sont traités par un prestataire de services de paiement tiers (Stripe) ; SkillSpace ne conserve pas les données complètes de carte bancaire. Les Frais de Service sont distincts du prix de la Prestation, qui est dû au Prestataire et réglé directement à celui-ci (article 10).

8.3 Annulation des Frais de Service

Les conditions d'annulation, de signalement d'absence et de Crédit de réservation sont définies à l'article 11 (Politique d'annulation et Crédit de réservation). Lorsque les Frais de Service sont restitués au Client, ils le sont exclusivement sous forme de Crédit de réservation ; ils ne sont en aucun cas remboursés sur la carte bancaire ou le moyen de paiement utilisé, sur un compte bancaire ou en espèces.

8.4 Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28, 1° du Code de la consommation, le Client qui confirme une Réservation demande expressément l'exécution immédiate du service de mise en relation et reconnaît que ce service est pleinement exécuté dès la confirmation de la Réservation. Il renonce en conséquence à son droit de rétractation pour les Frais de Service afférents. Cette demande d'exécution immédiate et cette reconnaissance de la perte du droit de rétractation sont recueillies au moyen d'une case à cocher distincte, sur l'écran de paiement, la première fois que le Client paie des Frais de Service, avant le paiement. Ce choix s'applique aux Réservations ultérieures du Client.

Article 9 – Conditions financières applicables aux Prestataires

9.1 Abonnement

Le référencement sur la Plateforme et l'accès au Service en qualité de Prestataire sont subordonnés à la souscription d'un Abonnement mensuel de 9,99 € TTC par mois. Il n'existe pas de formule gratuite pour les Prestataires, sous réserve de la Période d'essai prévue ci-dessous. L'Abonnement comprend notamment : l'affichage du profil, l'accès au fil de demandes et la possibilité d'y répondre sans limitation, la proposition de Créneaux, la gestion des Réservations, la réception d'Avis et l'accès aux badges. SkillSpace ne prélève aucune commission sur le prix des Prestations.

9.2 Période d'essai

Lors de sa toute première inscription en qualité de Prestataire, l'Utilisateur bénéficie d'une Période d'essai gratuite de trois (3) mois à compter de l'activation de son profil Prestataire. La Période d'essai est accordée une seule fois par personne physique, quel que soit son statut, et, pour les Entreprises, une seule fois par numéro SIREN. La création de plusieurs Comptes ou toute manœuvre visant à bénéficier plusieurs fois de la Période d'essai constitue une fraude pouvant entraîner la suppression du Compte. SkillSpace informe le Prestataire par notification dans l'application et par email, au moins sept (7) jours avant la fin de la Période d'essai, de la date de fin de la Période d'essai et du montant de l'Abonnement (9,99 € TTC par mois). À l'issue de la Période d'essai, le maintien du profil Prestataire est subordonné à la souscription de l'Abonnement ; à défaut de souscription, le profil Prestataire est automatiquement masqué (article 9.5). SkillSpace se réserve la possibilité de modifier la durée de la Période d'essai pour les nouvelles inscriptions, sans effet sur les Périodes d'essai en cours.

9.3 Paiement et renouvellement

L'Abonnement est payable mensuellement, d'avance, par carte bancaire, via Stripe ou, lorsqu'il est souscrit depuis l'application, via le système de paiement de l'App Store (Apple) ou de Google Play. Il est sans engagement de durée et se renouvelle automatiquement chaque mois jusqu'à sa résiliation.

9.4 Résiliation de l'Abonnement

Le Prestataire peut résilier son Abonnement à tout moment, sans frais ni justification :

- depuis l'application, rubrique « Mon abonnement » > « Résilier mon abonnement » (fonctionnalité de résiliation en ligne accessible facilement, conformément à l'article L. 215-1-1 du Code de la consommation lorsqu'il est applicable) ;

- ou, pour un Abonnement souscrit via l'App Store ou Google Play, depuis les paramètres d'abonnement de son compte Apple ou Google.

La résiliation prend effet à la fin de la période mensuelle en cours ; toute période entamée reste due et n'est pas remboursée. Le profil Prestataire est ensuite masqué.

9.5 Défaut de paiement et masquage du profil

En cas d'échec de paiement ou de fin de Période d'essai sans souscription, le profil Prestataire est masqué : il n'apparaît plus dans les résultats de recherche et ne peut plus répondre aux Demandes ni recevoir de Réservations. Les données du profil (Avis, badges, historique) sont conservées pendant douze (12) mois afin de permettre sa réactivation par la souscription d'un Abonnement, puis supprimées ou anonymisées conformément à la Politique de confidentialité.

9.6 Mises en avant

Le Prestataire titulaire d'un Abonnement actif ou en Période d'essai peut acheter les Mises en avant suivantes :

- **Boost** : 4,99 € TTC pour une durée de sept (7) jours consécutifs. Pendant cette durée, le profil bénéficie d'un affichage privilégié dans les résultats de recherche et le fil de la sous-catégorie concernée. Le nombre de Boosts actifs simultanément est limité à cinq (5) par sous-catégorie ;
- **Publicité en page d'accueil** : 9,99 € TTC pour une durée de deux (2) jours consécutifs. Pendant cette durée, le profil apparaît sous forme d'annonce sur la page d'accueil de la Plateforme. Le nombre de profils affichés en page d'accueil est limité à vingt-huit (28) par période de deux (2) jours.

Les emplacements sont attribués dans l'ordre des achats, dans la limite des places disponibles. Les profils mis en avant sont systématiquement identifiés par la mention « Sponsorisé » (ou mention équivalente) et peuvent être affichés par rotation. Une Mise en avant ne garantit aucun nombre de vues, de Demandes ou de Réservations. Les Mises en avant sont payables d'avance, ne sont pas remboursables une fois la période de diffusion commencée et prennent fin de plein droit en cas de masquage ou de suspension du profil.

9.7 Droit de rétractation du Prestataire Particulier

Le Prestataire Particulier agissant en qualité de consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la souscription de l'Abonnement payant pour exercer son droit de rétractation, sans motif, en adressant sa demande à customerservice@skillspace.fr ou au moyen du formulaire type de rétractation annexé aux présentes. S'il a expressément demandé que l'Abonnement commence avant la fin de ce délai, il est redevable d'un montant proportionnel au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Le droit de rétractation ne peut être exercé pour une Mise en avant dont la diffusion a commencé avec son accord exprès.

9.8 Évolution des tarifs

SkillSpace peut faire évoluer le montant de l'Abonnement, des Mises en avant ou des Frais de Service. Toute modification est notifiée aux Utilisateurs concernés au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur. Le Prestataire qui refuse la modification peut résilier son Abonnement avant cette date, sans frais.

9.9 Factures

SkillSpace met à disposition du Prestataire, dans son Compte, les factures relatives à l'Abonnement et aux Mises en avant payés directement à SkillSpace.

Article 10 – Paiement des Prestations entre Client et Prestataire

Le prix de la Prestation est librement fixé par le Prestataire et affiché à titre indicatif sur son profil. Il n'est pas saisi dans l'application lors de la Réservation. Il est réglé directement par le Client au Prestataire, en dehors de la Plateforme, par tout moyen convenu entre eux (virement, espèces dans la limite légale, chèque, CESU, Pajemploi, etc.). SkillSpace n'intervient pas dans ce paiement, n'en garantit pas la bonne fin et ne procède à aucun remboursement du prix d'une Prestation. Tout litige relatif au paiement, au prix, à la qualité ou à l'exécution de la Prestation relève de la relation entre le Client et le Prestataire. En cas de difficulté, le Client comme le Prestataire peuvent laisser un Avis et/ou signaler un litige à SkillSpace via la Plateforme ou à customerservice@skillspace.fr. SkillSpace ne gère les litiges qu'au moyen de la suspension ou de la suppression d'un Compte, ainsi que, pour les absences signalées, dans les conditions de l'article 11.1 : après examen du signalement, SkillSpace peut décider de suspendre ou de résilier le Compte du Prestataire ou du Client concerné (par exemple en cas de non-paiement de la Prestation par le Client, ou de Prestation non réalisée par le Prestataire). SkillSpace n'intervient ni en tant que médiateur, ni en tant qu'arbitre, et ne procède à aucun remboursement ou indemnisation, sous réserve du Crédit de réservation prévu à l'article 11.1. Le Prestataire Professionnel ou l'Entreprise délivre au Client, lorsque la réglementation l'exige, une facture ou une note conforme. Le Client qui emploie un Prestataire Particulier est seul responsable de ses obligations de particulier employeur (déclaration, rémunération, cotisations).

Article 11 – Politique d'annulation et Crédit de réservation

11.1 Frais de Service (Clients)

- **Annulation, par le Client ou par le Prestataire** : une Réservation peut être annulée par l'une ou l'autre des parties à tout moment. Quel que soit le moment de l'annulation, y compris après l'heure de la Réservation, le Client reçoit, à titre de geste commercial, un Crédit de réservation d'un montant égal aux Frais de Service payés (2,99 €). Ce Crédit de réservation est utilisé automatiquement pour sa prochaine Réservation dans l'application : les Frais de Service de cette Réservation sont alors indiqués comme déjà payés. Les Frais de Service ne sont jamais remboursés sur la carte bancaire ou le moyen de paiement utilisé, sur un compte bancaire ou en espèces, quel que soit le motif de l'annulation.
- **Absence** : une fois passée l'heure de début de la Réservation, le Client comme le Prestataire peut signaler l'absence de l'autre partie depuis l'application, au moyen de la fonction « Signaler une absence », une seule fois par Réservation. Le signalement n'entraîne aucun effet immédiat : il est examiné par l'équipe SkillSpace. L'Utilisateur dont l'absence est signalée en est informé et peut donner sa version des faits. Pour examiner le signalement, l'équipe SkillSpace peut lire la ou les conversations liées à la Réservation (article 17.2) et consulter l'heure et, si l'Utilisateur a autorisé la localisation, la position de l'appareil enregistrées lors de l'utilisation de la fonction « Je suis en route » et du signalement (Politique de confidentialité). L'équipe SkillSpace décide ensuite, séparément : (a) si les Frais de Service payés par le Client lui sont restitués sous forme de Crédit de réservation d'un montant égal aux Frais de Service payés (2,99 €), uniquement lorsque des Frais de Service ont été payés, notamment en cas d'absence du Prestataire constatée après vérification ; (b) si l'absence est indiquée sur le profil de l'Utilisateur absent (mention « absence signalée »). Le Client et le Prestataire sont informés de ces décisions, qui peuvent être contestées dans les conditions de l'article 17.4. Le signalement d'une absence ne fait pas obstacle au dépôt d'un Avis (article 15.1).
- **Report** : le report d'une Réservation accepté par le Client (article 7.4) n'est pas une annulation ; les Frais de Service déjà payés s'appliquent à la Réservation déplacée. Si le report ne convient pas au Client ou pose un problème, la Réservation peut être annulée dans les conditions ci-dessus et le Client reçoit un Crédit de réservation.

Le Crédit de réservation n'est ni remboursable sur la carte bancaire, le moyen de paiement utilisé ou un compte bancaire, ni convertible en espèces, ni cessible. Il est rattaché au Compte du Client et valable sans limitation de durée. L'annulation s'effectue depuis l'application, rubrique « Mes réservations ».

En dehors des cas décrits ci-dessus, à savoir l'annulation, dans laquelle le Crédit de réservation est attribué automatiquement, et l'absence, dans laquelle il est attribué après vérification par l'équipe SkillSpace, les Frais de Service ne sont ni restitués ni remboursés.

Le présent article 11.1 s'applique sans préjudice des droits que le Client tient des dispositions légales impératives.

11.2 Abonnement et Mises en avant (Prestataires)

- Le Prestataire peut résilier son Abonnement à tout moment, sans frais ; la résiliation prend effet à la fin de la période mensuelle en cours, sans remboursement de la période entamée (article 9.4).
- Les Mises en avant ne sont pas remboursables une fois leur période de diffusion commencée (article 9.6).
- Le Prestataire Particulier dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la souscription de l'Abonnement payant, qu'il peut exercer au moyen du formulaire figurant en annexe (article 9.7).

11.3 Suppression du Compte

L'Utilisateur peut supprimer son Compte à tout moment, dans les conditions de l'article 4. La suppression n'est pas possible tant qu'une Réservation est en cours ; elle prend effet vingt-quatre (24) heures après la demande. Le profil est masqué dès la demande, et la suppression est annulée si l'Utilisateur se reconnecte pendant ce délai.

Article 12 – Catégories de Prestations soumises à des règles particulières

Certaines catégories de Prestations sont soumises à une réglementation spécifique. Le Prestataire est seul responsable du respect de cette réglementation. SkillSpace n'approuve pas et ne demande pas les justificatifs correspondants (diplômes, agréments, attestations d'assurance, etc.) : il appartient au Prestataire de les détenir et au Client de les vérifier s'il le souhaite.

12.1 Garde d'enfants

- La garde d'enfants au domicile des parents par un Prestataire Particulier ou Professionnel est autorisée dans les conditions prévues par la loi.
- L'accueil d'enfants au domicile du Prestataire, à titre habituel et rémunéré, relève du statut d'assistant(e) maternel(le) et nécessite un agrément délivré par le Conseil départemental (PMI). Il est interdit de proposer ce type de Prestation sans agrément.
- Le Prestataire proposant une garde d'enfants déclare n'avoir fait l'objet d'aucune condamnation incompatible avec une activité auprès de mineurs.
- Le Client demeure seul responsable du choix du Prestataire, des consignes données et des vérifications qu'il juge nécessaires (entretien préalable, références, etc.).

12.2 Garde et promenade d'animaux

Le Prestataire proposant la garde d'animaux de compagnie, en particulier à son propre domicile, est seul responsable du respect des obligations prévues par le Code rural et de la pêche maritime (notamment l'article L. 214-6-1 : déclaration préfectorale et certification de type ACACED, lorsqu'elles sont applicables) et des règles de bien-être animal. Le Client informe le Prestataire de tout élément utile concernant l'animal (comportement, santé, vaccinations).

12.3 Travaux et métiers réglementés

Les règles suivantes s'appliquent quelle que soit l'ampleur des travaux : il n'existe aucune distinction légale entre « petits travaux » ou « bricolage » et travaux de construction, notamment pour les installations électriques. Conformément aux articles L. 121-1 et R. 121-1 du Code de l'artisanat, ces activités ne peuvent être exercées que par une personne qualifiée professionnellement (titulaire d'un CAP, d'un BEP ou d'un diplôme ou titre de niveau égal ou supérieur, ou justifiant de l'expérience professionnelle requise) ou sous son contrôle effectif et permanent. Conformément aux articles L. 241-1 et suivants du Code des assurances, les professionnels du bâtiment doivent en outre être couverts par une assurance, notamment l'assurance de responsabilité décennale lorsqu'elle est obligatoire. Lors de l'accès à ces catégories, le Prestataire déclare sur l'honneur, au moyen d'une case à cocher, disposer de la qualification professionnelle requise et des assurances obligatoires en cours de validité, et s'engage à les maintenir à jour pendant toute la durée de son inscription. Toute fausse déclaration entraîne la suppression du Compte. SkillSpace ne vérifie ni les qualifications, ni les attestations d'assurance des Prestataires, et ne garantit pas qu'un Prestataire est qualifié ou assuré. Les mentions « SIRET vérifié » et « Vérifié » attestent uniquement de l'existence du numéro SIRET ou SIREN et de l'exactitude des informations d'immatriculation, et non d'une qualification ou d'une assurance. Il est vivement recommandé au Client de demander au Prestataire, avant tout début de travaux, la justification de sa qualification et son attestation d'assurance en cours de validité. Le Client et le Prestataire qui ne respectent pas ces obligations le font à leurs risques ; la non-conformité d'un Prestataire engage sa seule responsabilité, sans préjudice des obligations propres de SkillSpace en qualité d'opérateur de plateforme.

12.4 Bien-être

Les Prestations de bien-être proposées sur la Plateforme sont des prestations non médicales, à visée de confort ou de détente. Elles ne constituent ni un diagnostic, ni un traitement, ni un acte médical ou paramédical, et ne remplacent pas une consultation auprès d'un professionnel de santé. Tout acte réservé aux professionnels de santé est interdit sur la Plateforme.

12.5 Services à la personne

SkillSpace n'est pas un organisme de services à la personne et ne propose pas le dispositif d'avance immédiate de crédit d'impôt. L'éligibilité d'une Prestation au crédit d'impôt ou au paiement par CESU dépend du statut du Prestataire et de la nature de la Prestation ; il appartient au Client et au Prestataire de la vérifier.

Article 13 – Obligations des Utilisateurs

13.1 Obligations communes

Tout Utilisateur s'engage à :

- utiliser la Plateforme conformément à sa destination, aux CGU et à la réglementation en vigueur ;
- ne publier aucun Contenu illicite, trompeur, injurieux, diffamatoire, discriminatoire, violent, à caractère sexuel ou portant atteinte aux droits de tiers ;

- ne pas proposer ni solliciter de Prestation illicite ou contraire aux bonnes mœurs, ni de travail non déclaré ;
- adopter un comportement respectueux et courtois envers les autres Utilisateurs et SkillSpace ;
- ne pas collecter les données d'autres Utilisateurs à d'autres fins que la réalisation d'une Prestation ;
- ne pas créer de faux profils, de fausses Demandes ou de faux Avis ;
- ne pas utiliser la messagerie pour communiquer ses coordonnées avant la confirmation d'une Réservation dans le but d'éviter les Frais de Service ;
- ne faire apparaître aucune coordonnée (numéro de téléphone, adresse email, adresse postale, lien vers un réseau social ou un site internet, etc.) dans sa photo de profil, sa bannière, les photos de son portfolio ou tout autre Contenu. Tout élément de ce type peut être retiré par l'administration de SkillSpace, sans préavis.

13.2 Obligations du Client

Le Client s'engage à décrire loyalement son besoin, à être présent ou représenté au moment convenu, à permettre au Prestataire de réaliser la Prestation dans des conditions de sécurité normales et à régler le prix convenu directement au Prestataire.

13.3 Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à exécuter les Prestations avec soin et dans les règles de l'art, à ne proposer que des Créneaux qu'il est en mesure d'honorer, à respecter les Réservations confirmées, à prévenir le Client dans les meilleurs délais en cas d'empêchement, à afficher des informations exactes (prix, disponibilités, qualifications) et à disposer des assurances adaptées à son activité.

Article 14 – Obligations fiscales et sociales des Prestataires

Conformément à l'article 242 bis du Code général des impôts, SkillSpace informe les Prestataires que les revenus perçus à l'occasion des Prestations réalisées par l'intermédiaire de la Plateforme sont susceptibles d'être soumis à l'impôt sur le revenu et aux cotisations sociales, et doivent être déclarés dans les conditions prévues par la loi. Des informations sont disponibles sur les sites impots.gouv.fr et urssaf.fr, ainsi que dans la rubrique « Mes obligations » de la Plateforme. Le Prestataire Particulier qui réalise des Prestations de manière régulière est invité à vérifier s'il doit se déclarer (par exemple sous le régime de la micro-entreprise) ou si son activité s'inscrit dans le cadre d'un emploi par un particulier employeur (CESU, Pajemploi). En application de la directive (UE) 2021/514 (dite « DAC7 ») et des articles 1649 ter A et suivants du Code général des impôts, SkillSpace peut être tenue de collecter certaines informations relatives aux Prestataires (identité, adresse, numéro d'identification fiscale, SIRET ou SIREN, nombre de Prestations et montants dont SkillSpace a connaissance) et de les transmettre à l'administration fiscale, qui peut les échanger avec les autres États membres de l'Union européenne. Le Prestataire est informé chaque année des informations transmises le concernant. Le refus de fournir ces informations peut entraîner la suspension du profil Prestataire.

Article 15 – Avis

15.1 Conditions de publication

Seul un Client ayant effectué une Réservation via la Plateforme peut publier un Avis sur le Prestataire concerné. De même, le Prestataire peut publier un Avis sur le Client à la suite d'une Réservation. Chacune des parties peut déposer un Avis une fois passées la date et l'heure de la Réservation, y compris lorsqu'une absence a été signalée (article 11.1). Chaque partie ne peut déposer qu'un seul Avis par Réservation. L'Avis comprend une note de 1 à 5 et, le cas échéant, un commentaire. Aucune

contrepartie n'est accordée pour le dépôt d'un Avis. Conformément à l'article L. 111-7-2 du Code de la consommation, SkillSpace indique que les Avis font l'objet d'une vérification : ils ne peuvent émaner que d'Utilisateurs ayant effectivement été parties à une Réservation effectuée via la Plateforme. Les Avis sont affichés par ordre chronologique, du plus récent au plus ancien, avec leur date de publication et la date de la Prestation. Seules les Réservations effectuées dans l'application sont prises en compte : les Prestations convenues en dehors de la Plateforme ne peuvent pas donner lieu à Avis.

15.2 Modération

SkillSpace peut refuser ou retirer un Avis, notamment lorsqu'il : comporte des propos injurieux, diffamatoires, discriminatoires ou menaçants ; contient des données personnelles ; ne concerne pas la Prestation réservée ; présente un caractère publicitaire ou constitue un spam ; émane d'une personne en conflit d'intérêts avec le Prestataire. L'auteur est informé du refus et de son motif, et peut le contester à customerservice@skillspace.fr. L'Utilisateur concerné par un Avis peut y répondre publiquement. Un Client peut laisser un Avis négatif, dans le respect des présentes règles, lorsqu'il estime la Prestation insatisfaisante.

15.3 Licence

L'auteur d'un Avis concède à SkillSpace, à titre gratuit et non exclusif, pour le monde entier et pour la durée de publication de l'Avis, le droit de le reproduire, de l'héberger, de l'adapter (notamment pour le traduire) et de l'afficher sur la Plateforme et dans la communication de SkillSpace relative à la Plateforme.

Article 16 – Référencement et classement

En application de l'article L. 111-7 du Code de la consommation et du Règlement (UE) 2019/1150, SkillSpace informe les Utilisateurs des principaux paramètres de classement des Prestataires. Sont référencés les Prestataires, vérifiés ou non, titulaires d'un Abonnement actif ou en Période d'essai et n'ayant pas activé le mode vacances (article 5.2). En l'absence de filtre choisi par le Client, les Prestataires vérifiés (article 6.2) sont affichés en premier ; au sein de chaque groupe (Prestataires vérifiés, puis non vérifiés), les résultats sont classés en combinant les critères suivants : pertinence par rapport à la catégorie et aux mots-clés recherchés, proximité géographique, note moyenne et nombre d'Avis, taux de réponse et ancienneté d'activité sur la Plateforme. Le Client peut trier les résultats par distance, par note ou par prix. Les Prestataires ayant acheté une Mise en avant bénéficient d'un affichage privilégié sur des emplacements dédiés, identifiés par la mention « Sponsorisé », dans la limite de cinq (5) Boosts actifs simultanément par sous-catégorie et de vingt-huit (28) Publicités en page d'accueil par période de deux (2) jours. Ces emplacements ne reflètent pas un classement fondé sur la qualité et ne constituent pas une recommandation de SkillSpace. En dehors de ces emplacements, le paiement d'une Mise en avant n'influence pas le classement. SkillSpace n'accepte aucune autre rémunération ayant pour effet d'influencer le classement.

Article 17 – Signalement, modération et suspension

17.1 Signalement de contenus illicites

Conformément au Règlement (UE) 2022/2065 sur les services numériques (« DSA »), toute personne peut signaler un Contenu, un Avis ou un profil qu'elle estime illicite, via le bouton « Signaler » de la Plateforme ou par email à customerservice@skillspace.fr, en indiquant : les raisons du signalement, la localisation précise du contenu, son nom et son adresse email (sauf pour certains contenus pour lesquels l'anonymat est autorisé), et une déclaration attestant de sa bonne foi.

17.2 Signalement d'un Utilisateur depuis la messagerie

Tout Utilisateur peut signaler un autre Utilisateur depuis une conversation de la messagerie, au moyen de la fonction « Signaler », en indiquant le motif du signalement et, le cas échéant, des précisions. Afin d'examiner le signalement, l'équipe de SkillSpace peut accéder à la conversation signalée et en lire le contenu. Lors de l'examen d'un signalement d'absence (article 11.1), l'équipe de SkillSpace peut également lire la ou les conversations liées à la Réservation concernée. SkillSpace n'accède qu'au contenu des conversations ayant fait l'objet d'un signalement et de celles liées à une Réservation faisant l'objet d'un signalement d'absence, et uniquement à des fins de modération, de traitement des litiges et de sécurité des Utilisateurs.

17.3 Mesures

En cas de manquement aux CGU, de signalement fondé, de litige signalé par un Client ou un Prestataire, de non-paiement d'une Prestation, de fraude, de comportement dangereux, de non-respect d'une réglementation applicable à une Prestation ou de plaintes répétées, SkillSpace peut, de manière proportionnée : retirer un Contenu ou un Avis (notamment toute photo de profil, bannière ou photo de portfolio faisant apparaître des coordonnées), indiquer une absence sur un profil (article 11.1), masquer un profil, suspendre temporairement un Compte, le désactiver ou le supprimer. Sauf urgence ou obligation légale contraire, l'Utilisateur concerné reçoit un exposé des motifs de la décision. Pour un Prestataire Professionnel ou une Entreprise, toute restriction ou suspension est notifiée avec ses motifs au plus tard au moment où elle prend effet, et toute résiliation définitive moyennant un préavis de trente (30) jours, sauf manquement grave, obligation légale ou manquements répétés, conformément au Règlement (UE) 2019/1150. La suspension ou la suppression d'un Compte pour manquement n'ouvre droit à aucun remboursement de l'Abonnement ou des Mises en avant en cours.

17.4 Contestation

L'Utilisateur peut contester une décision de modération dans un délai de six (6) mois, en écrivant à customerservice@skillspace.fr et en précisant la décision concernée et ses arguments. SkillSpace examine la contestation et y répond dans un délai raisonnable. L'Utilisateur peut également recourir à un organe de règlement extrajudiciaire des litiges certifié au titre du DSA ou saisir le juge compétent.

Article 18 – Propriété intellectuelle

La Plateforme, sa structure, ses bases de données, ses logiciels, textes, graphismes, logos et la marque SkillSpace sont la propriété exclusive de SkillSpace ou font l'objet d'une licence à son profit. Toute reproduction, extraction, adaptation ou exploitation non autorisée, totale ou partielle, est interdite, de même que toute extraction systématique de données (scraping) ou toute tentative d'accès non autorisé à la Plateforme. L'Utilisateur conserve ses droits sur les Contenus qu'il publie et concède à SkillSpace, à titre gratuit et non exclusif, pour le monde entier et la durée de leur publication, le droit de les héberger, reproduire, adapter et afficher aux fins de fonctionnement et de promotion de la Plateforme. L'Utilisateur garantit disposer des droits nécessaires sur ces Contenus.

Article 19 – Responsabilité

SkillSpace met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer l'accès et le bon fonctionnement de la Plateforme, dans le cadre d'une obligation de moyens. L'accès peut être interrompu, notamment pour maintenance.

SkillSpace agissant en qualité d'intermédiaire et d'hébergeur, sa responsabilité ne saurait être engagée au titre :

- de l'exécution, de la mauvaise exécution ou de l'inexécution d'une Prestation, ni des dommages causés au cours de celle-ci (aux personnes, aux enfants, aux animaux ou aux biens) ;

- du paiement ou du non-paiement du prix d'une Prestation entre Client et Prestataire ;
- de l'exactitude des informations publiées par les Utilisateurs, y compris les qualifications, assurances et tarifs des Prestataires ;
- du non-respect par un Utilisateur de ses obligations légales, fiscales, sociales ou réglementaires ;
- de l'utilisation anormale ou frauduleuse de la Plateforme par un Utilisateur ou un tiers ;
- des services fournis par des tiers (Stripe, Apple, Google, prestataire de vérification d'identité, outils de communication) ;
- d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

SkillSpace ne saurait voir sa responsabilité engagée qu'à raison d'une faute prouvée qui lui est directement imputable. Vis-à-vis d'un Prestataire Professionnel ou d'une Entreprise, la responsabilité totale de SkillSpace est limitée au montant des sommes versées par ce Prestataire à SkillSpace au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur. Aucune stipulation des CGU ne limite la responsabilité de SkillSpace à l'égard d'un consommateur au-delà de ce que permet la loi.

Article 20 – Données personnelles

SkillSpace traite les données personnelles des Utilisateurs en qualité de responsable de traitement, conformément au Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD ») et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, notamment pour la gestion des Comptes, la vérification des Prestataires, les Réservations, les paiements, la prévention de la fraude, la modération et la sécurité des Utilisateurs (y compris l'examen des conversations signalées et, en cas de signalement d'absence, des conversations liées à la Réservation ainsi que de l'heure et de la position enregistrées, articles 11.1 et 17.2), l'enregistrement de l'acceptation des CGU, le fonctionnement de l'assistant Toutou et des fonctions d'intelligence artificielle (traduction automatique, suggestions de recherche) et le respect de ses obligations légales (dont DAC7). Les modalités de ces traitements et les droits des Utilisateurs (accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité) sont décrits dans la Politique de confidentialité, de même que les données effacées et les données conservées à la suppression du Compte (article 4). Les Utilisateurs peuvent exercer leurs droits à admin@skillspace.fr et introduire une réclamation auprès de la CNIL. L'Utilisateur qui reçoit les coordonnées d'un autre Utilisateur à l'occasion d'une Réservation s'engage à ne les utiliser que pour les besoins de la Prestation.

Article 21 – Modification de la Plateforme et des CGU

SkillSpace peut faire évoluer la Plateforme et le Service, notamment pour des raisons légales, techniques ou de sécurité, ou pour ajouter ou améliorer des fonctionnalités. SkillSpace peut modifier les CGU. Les Utilisateurs sont informés de toute modification substantielle par email ou notification et sont invités à accepter la nouvelle version des CGU depuis l'application ; l'acceptation est enregistrée (version et date). Pour les Prestataires Professionnels et les Entreprises, les modifications entrent en vigueur au plus tôt quinze (15) jours après leur notification, conformément au Règlement (UE) 2019/1150. Le Prestataire qui refuse les modifications peut résilier son Abonnement avant leur entrée en vigueur. La poursuite de l'utilisation de la Plateforme après l'entrée en vigueur vaut acceptation des CGU modifiées.

Article 22 – Dispositions générales

Si une stipulation des CGU est déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations conservent leur plein effet. Le fait pour SkillSpace de ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Les CGU sont rédigées en langue française ; en cas de traduction, seule la version française fait foi.

Article 23 – Droit applicable, médiation et litiges

Les CGU sont soumises au droit français. En cas de réclamation, l'Utilisateur contacte en priorité le service client de SkillSpace à customerservice@skillspace.fr. Conformément aux articles L. 611-1 et suivants et L. 612-1 du Code de la consommation, le Client consommateur (ainsi que le Prestataire Particulier) peut, en cas d'échec de la réclamation écrite préalable, recourir gratuitement au médiateur de la consommation suivant :

- Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C)
- Adresse postale : 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris
- Site internet : www.cm2c.net (dépôt de la demande de médiation en ligne)
- Email : secretariat@cm2c.net

Le consommateur ne peut saisir le médiateur qu'après avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de SkillSpace par une réclamation écrite, et au plus tard un (1) an après cette réclamation. Le médiateur ne peut être saisi si la demande est manifestement infondée ou abusive, ou si le litige a déjà été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal. La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties. À défaut d'accord amiable, le litige est porté devant les juridictions compétentes dans les conditions de droit commun. Pour les litiges avec un Prestataire Professionnel ou une Entreprise, compétence est attribuée aux tribunaux du ressort de la Cour d'appel d'Aix-en-Provence, sous réserve des dispositions d'ordre public. SkillSpace n'a pas vocation à trancher les litiges entre Clients et Prestataires relatifs à une Prestation. L'Utilisateur peut néanmoins signaler un tel litige à customerservice@skillspace.fr ; SkillSpace ne peut y donner suite que par la suspension ou la suppression du Compte concerné (article 10) ou, en cas d'absence signalée, dans les conditions de l'article 11.1, le Client conservant la possibilité de laisser un Avis négatif.

Article 24 – Points de contact

Conformément aux articles 11 et 12 du DSA :

- Point de contact unique pour les autorités des États membres, la Commission européenne et le Comité européen des services numériques : admin@skillspace.fr (langues : français et anglais) ;
- **Point de contact pour les Utilisateurs** : customerservice@skillspace.fr (langues : français et anglais).

Annexe – Formulaire de rétractation (Prestataire Particulier)

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre Abonnement. À l'attention de SkillSpace, 27 avenue Jean Médecin, 06000 Nice – customerservice@skillspace.fr : Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur l'Abonnement Prestataire SkillSpace ci-dessous :

- Souscrit le : ……
- Nom et prénom : ……
- Adresse email du Compte : ……
- Date : ……
- Signature (uniquement en cas de notification sur papier) : ……