

VERSION pour les CLIENTS de la plateforme

En tant que CLIENT domicilié en Suisse, vous recherchez les SERVICES d'un HELP ou d'un SPECIALIST sur la plateforme GMT&S (<http://www.gmt-s.com>)? L'utilisation de la plateforme GMT&S est alors soumise aux présentes,

Conditions d'utilisation

En s'inscrivant sur la plateforme GMT&S (<http://www.gmt-s.com>) de GMT&S (« GMTS »), le CLIENT reconnaît la validité des présentes conditions d'utilisation.

1. Définitions

- **PRESTATAIRE** : fournisseur de SERVICES, soit en tant que HELP, soit en tant que SPECIALIST.
 - o **HELP** : prestataire de SERVICES, en tant que personne physique inscrite auprès de GMT&S et agissant dans le cadre d'une activité accessoire indépendante.
 - o **SPECIALIST** : entreprise agissant en tant que PRESTATAIRE inscrit auprès de GMT&S, au titre de son activité principale et au nom de GMT&S à l'égard des CLIENTS.

- **SERVICES** : services sur site ou à distance que les PRESTATAIRES SPECIALIST posent aux CLIENTS sur la plateforme GMT&S.

- **SERVICES À DISTANCE** : SERVICES effectués par téléphone ou par moyen d'un logiciel de distance tel que TeamViewer.

- **GMT&S** : GMT&S, Ch. de Beau-Soleil 26, CH-1206 Champel-Genève, www.gmt-s.com, numéro d'identification des entreprises CHE-166.342.615, e-mail : contact@gmt-s.com.

- **SERVICE CROWD** : l'inscription sur la plateforme GMT&S permet aux PRESTATAIRES de faire partie du SERVICE CROWD en tant que groupe de PRESTATAIRES, ainsi que de disposer de la possibilité supplémentaire d'intégrer une ou plusieurs SERVICES COMMUNITIES.

- **CLIENT** : personne physique ou morale qui souhaite obtenir un SERVICE en utilisant la plateforme GMT&S, directement ou indirectement via un intermédiaire (p. ex. un collaborateur du shop d'une entreprise partenaire de GMT&S) et qui charge par la suite un PRESTATAIRE (« HELP » ou « SPECIALIST ») de lui fournir un SERVICE.



- **PAQUETS DE SERVICES** : SERVICES déterminés, typiques d'une catégorie de SPECIALIST et assemblés en paquets avec la mention d'une estimation de prix non contraignante (lorsqu'un HELP est mandaté). Ce prix sert uniquement à orienter les CLIENTS sur les rémunérations demandées par le passé par les HELP pour des PAQUETS DE SERVICES comparables, ces prix n'étant toutefois pas considérés comme un devis. La rémunération des SERVICES est convenue directement entre le CLIENT et le HELP et peut diverger du prix non contraignant estimé. Si le CLIENT réserve la fourniture du SERVICE par un SPECIALIST, le prix indiqué pour cela sur la plateforme GMT&S dans le « domaine SPECIALIST » est un prix forfaitaire pour les SERVICES contenus dans le PAQUET DE SERVICES correspondant.
- **SPECIALIST FIL** : description élaborée par le PRESTATAIRE (nom, photo de SPECIALIST fil, compétences, etc.), complétée par les évaluations des CLIENTS pour les SERVICES fournis précédemment et qui peut être consultée sur la plateforme GMT&S.
- **GARANTIE HAPPINESS** : GMT&S s'efforce d'organiser le meilleur service pour le CLIENT et de lui faciliter ainsi le quotidien. C'est le but visé par la Garantie Happiness de GMT&S. Si un CLIENT n'est pas satisfait de la qualité du SERVICE qu'il a réservé sur la plateforme GMT&S, le service client GMT&S est à sa disposition. Le CLIENT ne paie le SERVICE que si celui-ci a été exécuté de manière satisfaisante.

2. Rôle de GMT&S

2.1. Exécution par un HELP

GMT&S pose, en tant qu'intermédiaire, une plateforme pour les HELP et les CLIENTS qui leur permettent d'entrer en contact puis de conclure et d'exécuter des contrats relatifs à des SERVICES. **GMT&S elle-même n'est pas partie à ces contrats relatifs aux SERVICES** et ne conclut pas de contrats, même en tant que représentante de l'une des parties à ces contrats.

En sa qualité d'exploitante de la plateforme, GMT&S n'est pas responsable de la conclusion, du contenu ni de l'exécution des contrats qui sont conclus entre les HELP et les CLIENTS. Le HELP est seul responsable des contenus qu'il publie sur son Profil / fil.

2.2. Exécution par un SPECIALIST

Avec sa plateforme, GMT&S pose un marché où les CLIENTS peuvent réserver des SERVICES auprès de SPECIALISTS. Dans ce cas, le client conclut un contrat avec GMT&S. Un PRESTATAIRE approprié est mis en contact avec le CLIENT au nom de GMT&S et fournit le SERVICE également au nom de GMT&S.



GlobalMoneyTransfer & Services

Multicurrency

Technical Service | digital

2.3. Exploitation de la plateforme GMT&S

GMT&S exploite la plateforme GMT&S et la met à disposition dans le cadre défini par les conditions d'utilisation. GMT&S se réserve le droit de ne pas mettre à disposition sa plateforme ou de la suspendre totalement pendant les travaux de maintenance réguliers, lors de la mise en place de nouvelles fonctions ou en cas d'autres contraintes techniques. Dans le cadre de la plateforme, GMT&S met également à disposition des PRESTATAIRES et des CLIENTS différentes solutions techniques d'accès et de communication, comme p. ex. l'application GMT&S ou des applications web, que les PRESTATAIRES et les CLIENTS peuvent utiliser conformément aux présentes conditions d'utilisation. GMT&S se réserve le droit de modifier, d'étendre ou de mettre hors service ces solutions au fil du temps ou de lier certaines ou toutes ses prestations contractuelles à l'utilisation de ces solutions techniques.

GMT&S est en droit d'exclure temporairement ou définitivement des CLIENTS de l'utilisation de la plateforme GMT&S en cas de suspicion d'utilisation abusive de la plateforme ou de certaines parties de celle-ci (p. ex. de l'outil d'évaluation).

3. Demande de SERVICES, transmission aux PRESTATAIRES, octroi de mandats

Les CLIENTS peuvent, dans un premier temps, utiliser la plateforme GMT&S sans inscription. Les CLIENTS sont toutefois tenus d'indiquer, lors d'une demande concrète de SERVICES par le biais de la plateforme GMT&S, leur nom, prénom, date de naissance, adresse, adresse e-mail et numéro de téléphone, et doivent fournir ces informations de manière exhaustive et conforme à la vérité. GMT&S peut exclure les CLIENTS qui donnent de faux renseignements ou fournissent sciemment des informations incomplètes dans ce cadre, et leur interdire toute utilisation future de la plateforme.

Dans le cadre d'une demande de SERVICES par le biais de la plateforme GMT&S, le CLIENT est tenu de décrire le SERVICE souhaité le plus précisément possible afin que GMT&S puisse transmettre cette demande de la manière la plus efficace possible aux PRESTATAIRES appropriés.

Le CLIENT peut, dans ce genre de demandes, soit SPECIALIST poser un PRESTATAIRE concret qu'il connaît sur la base de précédentes activités, soit laisser à GMT&S le soin de choisir les PRESTATAIRES appropriés.

GMT&S transmet ces demandes, en indiquant les coordonnées du CLIENT, soit au PRESTATAIRE souhaité par le CLIENT, soit à d'autres PRESTATAIRES qui proposent le service demandé dans la région en question. GMT&S est entièrement libre lors du choix des PRESTATAIRES, que le CLIENT ait ou non formulé un souhait ; le CLIENT ne peut prétendre à ce que sa demande soit transmise à un PRESTATAIRE en particulier.

Si un SERVICE ne peut pas être exécuté par le PRESTATAIRE mandaté lui-même en raison d'une complexité ou d'une spécialité élevée (p. ex. les cas dits de récupération de données), le HELP/SPECIALIST ou GMT&S chargera une société tierce de le faire.



GlobalMoneyTransfer & Services

Multicurrency

Technical Service | digital

Les CLIENTS qui sont des personnes physiques doivent avoir 18 ans révolus pour commander des SERVICES. Les CLIENTS qui sont des personnes morales doivent être représentés valablement par un organe dûment autorisé pour commander des SERVICES.

3.1. Conclusion de contrat avec des HELP

La disposition suivante s'applique si le CLIENT a souhaité que le service qu'il a demandé soit fourni par un HELP :

Les HELP à qui GMT&S a transmis la demande du CLIENT peuvent contacter le CLIENT sur la base de la demande transmise, discuter du SERVICE souhaité et faire, par la suite, une offre concrète au CLIENT par téléphone ou par e-mail en vue de la conclusion d'un contrat concret portant sur le SERVICE souhaité.

Les HELP ont en principe toute liberté quant au traitement des demandes et au montant de la rémunération qu'ils vont proposer au CLIENT. Le CLIENT est également entièrement libre d'accepter ou non une offre concrète du PRESTATAIRE. Lorsque des prix sont indiqués sur la plateforme GMT&S pour des SERVICES ou PAQUETS DE SERVICES déterminés, il s'agit uniquement d'une estimation basée sur des expériences précédentes avec des SERVICES similaires qui ne lie ni le CLIENT, ni le PRESTATAIRE. GMT&S n'a pas d'influence sur le montant des rémunérations convenues entre le CLIENT et les HELP.

Si le CLIENT accepte l'offre du PRESTATAIRE, un contrat est conclu entre le CLIENT et le PRESTATAIRE en question. GMT&S recommande vivement de fixer les principaux éléments de ce contrat par écrit (e-mail ou autres) afin de prévenir toute contestation ultérieure.

La plateforme GMT&S sert uniquement d'intermédiaire pour la conclusion d'un éventuel contrat entre le CLIENT et le HELP. **GMT&S ne devient pas elle-même partie à un tel contrat et ne répond pas des SERVICES fournis dans ce cadre.** GMT&S ne garantit pas non plus que le CLIENT sera contacté par un HELP approprié dans un certain délai après une demande correspondante.

L'utilisation de la plateforme GMT&S ne fait pas naître de droit à la conclusion d'un contrat avec le HELP.

3.2. Conclusion de contrat avec des SPECIALISTS

Si le CLIENT souhaite la fourniture d'un service concret par un SPECIALIST, il peut demander par le biais de la plateforme GMT&S un PAQUET DE SERVICES prédéfini et doté d'un prix forfaitaire. GMT&S recherche alors un SPECIALIST approprié pour l'exécution et confirme ensuite l'acceptation du mandat au CLIENT, en indiquant les coordonnées du SPECIALIST. Cette confirmation entraîne la conclusion du contrat entre GMT&S et le CLIENT.



GlobalMoneyTransfer & Services

Multicurrency

Technical Service | digital

Le SPECIALIST prendra alors contact avec le CLIENT, conviendra de la date concrète de l'exécution et fournira ensuite les services pour le compte de GMT&S. Le destinataire des réclamations, notifications de défauts, etc. est GMT&S.

Si le CLIENT souhaite la fourniture de services supplémentaires s'écartant du PAQUET DE SERVICES prédéfini sur la plateforme GMT&S, il doit en informer GMT&S en temps utile. Ce n'est que lorsque le CLIENT et GMT&S se seront mis d'accord sur l'exécution et le prix de ces services supplémentaires qu'ils seront fournis par le SPECIALIST. Le CLIENT n'est pas autorisé à mandater directement le SPECIALIST pour exécuter de tels services supplémentaires sans le consentement de GMT&S.

4. Défauts d'exécution, garantie, responsabilité pour l'exécution du contrat par l'intermédiaire de HELP

GMT&S répond envers le CLIENT uniquement à raison de sa propre faute, toute responsabilité pour négligence légère étant expressément exclue sauf en cas de dommages corporels.

Si le CLIENT estime que le SERVICE n'a pas été exécuté correctement ou s'il a subi un dommage du fait du HELP, il ne peut faire valoir de prétentions en ce sens qu'à l'encontre du HELP en question. GMT&S décline toute responsabilité à ce sujet et/ou n'a pas d'obligation d'indemnisation ; cependant, dans le cadre de la GARANTIE HAPPINESS, elle fera tout son possible pour résoudre les problèmes ou parvenir à un accord entre le CLIENT et le HELP.

GMT&S souligne expressément que les HELP inscrits comme PRESTATAIRES sur la plateforme disposent, selon leurs propres indications, des expériences mentionnées sur leur profil, mais pas nécessairement d'une formation correspondante. Le CLIENT ne devrait dès lors confier aux HELP que des tâches simples qui peuvent être réalisées par des utilisateurs expérimentés (même sans formation formelle). **Les activités pour lesquelles un certificat de capacité au sens formel doit être fourni (p. ex. installations électriques ou de gaz) ne peuvent être confiées par le CLIENT qu'à des SPECIALISTS en la matière.**

5. Coûts, communication d'informations, interdiction d'attribution directe de mandats dans le futur

L'utilisation de la plateforme GMT&S à des fins privées est gratuite pour les CLIENTS en cas de mise en relation en vue d'un contrat avec un HELP. GMT&S signale au CLIENT que si la mise en relation aboutit à l'attribution du mandat, le HELP en question doit verser à GMT&S une commission d'intermédiaire ainsi qu'un montant de CHF 5.- pour PAQUET ZÉRO SOUCI.

Le CLIENT est par conséquent tenu d'informer GMT&S, à sa demande, lorsqu'une mise en relation aboutit à un mandat pour la fourniture d'un SERVICE par un HELP, en la renseignant sur l'accord qui a été passé avec le HELP en question et sur la rémunération qu'il a convenue et/ou payée à ce titre.

Une fois que la mise en relation a abouti à un accord sur la fourniture de SERVICES, il est interdit au CLIENT et au PRESTATAIRE de passer directement des accords futurs pour la fourniture de SERVICES similaires, c.-à-d. sans passer par la plateforme GMT&S, dans le but de contourner l'obligation du PRESTATAIRE de verser une commission. Si un PRESTATAIRE fait au CLIENT une demande en ce sens, le CLIENT en informera immédiatement GMT&S.

6. Interdiction d'utiliser la plateforme GMT&S pour des services d'intermédiaire à titre commercial

Il est expressément interdit au CLIENT d'utiliser la plateforme GMT&S pour la transmission d'affaires à des tiers à titre commercial (contre rémunération).

7. Conséquences en cas d'ANNULATION DES RÉSERVATIONS de rendez-vous

Les CLIENTS peuvent annuler les demandes de réservation confirmées dans les conditions prévues. Les CLIENTS peuvent annuler les demandes de réservation confirmées dans les conditions énoncées aux paragraphes a. à c.

- a) Les annulations effectuées jusqu'à 24 heures avant le début du SERVICE sont gratuites.
- b) Pour une annulation effectuée 24 heures avant le début du service, le PRESTATAIRE de services a droit au paiement suivant, en fonction du moment de l'annulation :

Pour une annulation effectuée (i) de 24 à 3 heures avant le début du SERVICE, des frais de CHF 65.- pour les SERVICES SPECIALIST ou des frais de CHF 45.- pour les SERVICES HELP ; (ii) moins de 3 heures avant le début du service, des frais de CHF 100.- pour les SERVICES SPECIALIST ou CHF 80.- pour les SERVICES HELP.

Sont exclues sous b) les commandes annulées qui ont été passées par GMT&S moins de 24 heures avant le début prévu de la commande.

- c) Si le client n'est pas sur place au moment du rendez-vous de SERVICE comme convenu, ou, dans le cas de services à distance, s'il n'est pas joignable par téléphone, des frais de CHF 100.- pour les SERVICES SPECIALIST ou CHF 80.- pour les SERVICES HELP seront facturés.

Tous les prix s'entendent TVA comprise.

8. Système d'évaluation

GMT&S met à disposition un système d'évaluation qui permet au CLIENT d'évaluer le PRESTATAIRE. Toute évaluation injustifiée est traitée dans le cadre d'une procédure d'opposition. Les évaluations des CLIENTS sont soumises à la « [politique d'utilisation raisonnable](#) » ci-après.



GlobalMoneyTransfer & Services

Multicurrency

Technical Service | digital

GMT&S relève explicitement que ces évaluations doivent toujours être effectuées de manière objective en évitant des formulations insultantes ou blessantes et en indiquant les faits exacts. De graves manquements à ces dispositions peuvent non seulement entraîner l'exclusion du client de l'utilisation de la plateforme GMT&S, mais aussi donner lieu à des poursuites pénales ou civiles de la part du lésé.

En soumettant une évaluation concrète, le CLIENT consent à ce qu'elle soit transmise au PRESTATAIRE concerné et publiée sur la plateforme GMT&S (avec la mention de son nom, éventuellement abrégé, et de son domicile).

Indépendamment de ces évaluations, GMT&S est en droit de demander aux CLIENTS et aux PRESTATAIRES des informations sur la manière dont s'est déroulé le SERVICE.

9. Politique d'utilisation raisonnable pour les évaluations

GMT&S accorde une grande importance à la liberté d'expression, la transparence et une communication claire, qui font ainsi partie intégrante de notre esprit de communauté. Nous vous prions donc de vous en tenir aux faits lors de la rédaction d'une évaluation. Les évaluations doivent contenir des informations constructives permettant d'aider tous les participants à améliorer continuellement le service.

GMT&S souhaiterait en principe ne censurer, ne traiter ou ne modifier aucune évaluation. S'il s'avérait toutefois que des évaluations contreviennent à notre politique, nous nous réservons le droit de les supprimer.

Sur la plateforme GMT&S, il est interdit :

- de formuler des évaluations qui ne reflètent pas l'expérience personnelle de l'utilisateur ;
- de formuler des évaluations qui n'ont rien à voir avec ce qui était commandé (par exemple, des commentaires d'ordre politique, religieux ou social) ;
- de publier des contenus qui cautionnent la violence ou des activités illégales ou dommageables, portent atteinte à la personnalité, sont de mauvais goût, obscènes, calomnieux, menaçants, discriminatoires, ou contreviennent d'une autre manière aux bonnes mœurs ;
- de publier des contenus qui violent les droits d'une autre personne ou entité, y compris les droits de propriété intellectuelle ou le droit à l'autodétermination en matière d'information (par exemple, la publication du nom complet, de l'adresse ou d'autres données d'identification d'une autre personne sans son consentement) ;
- de publier des contenus qui constituent clairement du chantage.

10. Protection des données

GMT&S collecte et traite les données personnelles du CLIENT conformément aux informations fournies dans [la déclaration de confidentialité](#).



GlobalMoneyTransfer & Services

Multicurrency

Technical Service | digital

11. Modalités de facturation et de paiement

GMT&S prend expressément ses distances par rapport à toute forme de travail au noir, de soustraction fiscale ou de fraude aux cotisations.

11.1. Concernant le HELP

Le client est informé que le HELP est tenu d'établir une facture en bonne et due forme pour les services qu'il a rendus au CLIENT et de la lui remettre. Si le CLIENT est impliqué - sous quelque forme que ce soit - dans un manquement à cette obligation, les autorités compétentes peuvent lui infliger des sanctions.

La plateforme GMT&S envoie au CLIENT un décompte au nom du HELP pour toutes les prestations fournies sur sa plateforme. Ceci est fait uniquement à titre de service au nom et pour le compte du HELP - GMT&S ne devient pas partie au contrat entre le CLIENT et le PRESTATAIRE et ne répond pas en cas d'erreurs dans de tels décomptes. **Toute réclamation concernant un décompte doit être clarifiée directement et exclusivement entre le CLIENT et le HELP.**

11.2. Concernant le SPECIALIST

Si le contrat est exécuté par un SPECIALIST, GMT&S facturera en son nom propre.

Pour pouvoir demander un SERVICE avec succès par le biais de la plateforme GMT&S, le CLIENT doit également choisir le mode de paiement et entrer ses informations de paiement. GMT&S est un système qui permet uniquement des paiements scripturaux (p. ex. cartes de crédit, Giro, Sofort, etc.). Pour le traitement des paiements, GMT&S travaille avec le fournisseur de services de paiement licencié Sumup (sumup.com), qui est chargé du traitement des paiements pour GMT&S.

GMT&S établit la facture en se basant sur ses documents. GMT&S peut réunir plusieurs factures du client et recouvrer des petits montants avec une facture ultérieure. Le montant de la facture doit être payé à la date d'échéance indiquée sur la facture. Si aucune date n'est précisée, la date d'échéance sera la date de la facture plus 30 jours. Le client doit s'opposer au montant de la facture dans un délai d'un mois à compter de l'utilisation dénoncée. Par la suite, les factures sont considérées comme acceptées par le client. Si les objections ne concernent qu'une partie de la facture, GMT&S peut exiger que la partie non contestée de la facture soit payée dans le délai imparti. Chaque partie peut compenser les contre-créances incontestées.

Si le client n'a pas payé la facture dans son intégralité à la date d'échéance, ni contesté par écrit la facture de manière justifiée, il tombe sans autre en demeure et, pour autant que la loi l'autorise, GMT&S peut interrompre la fourniture de prestations pour tous les services dus, prendre d'autres mesures pour empêcher le dommage de s'aggraver (p. ex. bloquer le compte chez GMT&S) et/ou résilier le contrat avec effet immédiat et sans dédommagement.

Tous les frais encourus par GMT&S du fait du retard de paiement sont à la charge du client. Le client doit notamment à GMT&S des frais de rappel de CHF 10.- à partir du 2^e rappel.



GlobalMoneyTransfer & Services

Multicurrency

Technical Service | digital

À partir du 3^e rappel, des frais de rappel de CHF 20.- et un taux d'intérêt moratoire de 5% seront facturés. GMT&S peut faire appel à des tiers pour le recouvrement à tout moment. Le client doit payer directement au tiers des honoraires minimaux pour cela et le dédommager pour les frais et débours individuels nécessaires à l'encaissement.

12. Droit applicable, for

La relation contractuelle entre GMT&S et le CLIENT est soumise au droit suisse, à l'exclusion de toutes les normes internationales de renvoi. Les parties conviennent que tous les litiges découlant de l'utilisation de la plateforme GMT&S ou en lien avec celle-ci relèvent de la compétence locale exclusive des tribunaux de Genève – cette clause ne s'applique toutefois pas si des dispositions légales impératives s'y opposent.