



# MENTIONS LÉGALES ET CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SITE [WWW.SWITCH-UP.FR](http://WWW.SWITCH-UP.FR)

## Mentions légales:

Le site [www.switch-up.fr](http://www.switch-up.fr) est édité par la société GADFACE (**ci-après dénommée « Switch Up »**), SAS au capital de 12.897 €, régulièrement inscrite au RCS de NANTES sous le n° 823 364 468, dont le siège social est situé La Pinsonnière à MÉSANGER (44522), dont le numéro de TVA intracommunautaire est le FR56823364468, prise en la personne de sa présidente, Madame Gabrielle RODIER, domiciliée en cette qualité audit siège.

La directrice de publication est Madame Gabrielle RODIER.

La société GADFACE et sa directrice de publication peuvent être contactées à l'adresse mail suivante : [contact@switch-up.fr](mailto:contact@switch-up.fr)

L'hébergeur est la société CLEVER CLOUD, SAS immatriculée au RCS de Nantes sous le n° 524 172 699, dont le siège social est 3 RUE DE L ALLIER à NANTES (44000), laquelle peut être contactée via leur site en ligne [www.clever-cloud.com/fr](http://www.clever-cloud.com/fr)

## Préambule

Le site [www.switch-up.fr](http://www.switch-up.fr) a pour objet de mettre en relation des personnes en situation de mobilité nationale ou internationale (ci-après les « Utilisateurs ») et des personnes qui proposent des solutions d'accueil et d'intégration (ci-après les « Ambassadeurs »).

**Les présentes CGU s'appliquent à toute personne utilisant la Plateforme, étant précisé que celles qui disposent d'un Compte sur la Plateforme seront ci-après dénommées « Adhérent(s) ».**

## Article 1 - Définitions

Dans les présentes conditions générales d'utilisation, les termes énumérés ci-après et commençant par une majuscule ont la signification suivante :

### Adhérent(s) :

toute personne, physique ou morale, disposant d'un Espace Personnel sur la Plateforme, y compris le Client Professionnel, l'Utilisateur (personne physique consommateur agissant pour son propre compte ou personne physique rattachée à un Client Professionnel), l'Ambassadeur, le Partenaire, etc.

### Ambassadeur(s) :

professionnel(s) indépendant(s) proposant, sur la Plateforme, des solutions d'accueil et d'intégration dans l'agglomération dans laquelle elles sont installées

### CGU :

les présentes conditions générales d'utilisation

### Client Professionnel :

personne morale ou collectivité territoriale ayant souscrit un contrat de prestation de services avec Switch up dans le but d'accéder à la Plateforme afin de souscrire des Services auprès d'Ambassadeurs et en faire bénéficier à des membres de son personnel ou aux habitants de son territoire

### Compte :

compte de connexion à la Plateforme

### Contrat de Service :

contrat conclu, par l'intermédiaire de la Plateforme, entre l'Utilisateur ou le Client Professionnel d'une part, et l'Ambassadeur d'autre part, ayant pour objet la fourniture des Services par ce dernier. Ce contrat est conclu au moyen d'un processus de commande à double clic

### Devis :

devis réalisé par l'Ambassadeur en réponse à une sollicitation d'un Utilisateur ou d'un Client Professionnel par l'intermédiaire de la Plateforme

### Espace Personnel :

espace dédié et sécurisé accessible par une connexion à son Compte

### Plateforme :

site [www.switch-up.fr](http://www.switch-up.fr) et l'ensemble de ses pages, ainsi que les sous-domaines créés par Switch up dans le cadre de la mise à disposition de la Plateforme en marque grise au bénéfice d'un Client Professionnel

### Services :

service(s) commercialisés par les Ambassadeurs sur la Plateforme

### Utilisateur(s) :

personne physique (particulier), agissant soit en qualité de consommateur, soit en qualité de bénéficiaire (salarié, membre du personnel, habitant, etc.) d'un Client Professionnel, qui souhaite bénéficier de la Prestation de Switch up, voire de Services d'Ambassadeurs, dans le cadre d'une mobilité géographique nationale ou internationale compatible avec les offres de Services des Ambassadeurs

## Article 2 – Acceptation, respect et modification des CGU

### 2.1 Acceptation des CGU par l'Adhérent

L'Adhérent prend connaissance des présentes CGU et les accepte sans réserve :

- s'il est un Utilisateur particulier consommateur, au moment de la création de son Compte ;

- s'il est un autre Adhérent de la Plateforme (ex. Client Professionnel, Ambassadeur, etc.), au moment où il valide les CGU lors de sa première connexion à son Compte créé via la Plateforme au moyen d'identifiants qu'il est invité à modifier lors de sa première connexion.

**L'acceptation des présentes CGU vaut également acceptation sans réserve des CGU Monnaie électronique MangoPay consultables sur [LE LIEN CLIQUABLE SUIVANT](#) et des CGU Services de Paiement MangoPay consultables sur [LE LIEN CLIQUABLE SUIVANT](#). Il appartient donc à l'Adhérent de prendre connaissance de celles-ci avant d'accepter les présentes CGU.**

### 2.2 Respect des CGU par l'Adhérent

L'Adhérent s'engage à respecter les présentes CGU et à les faire respecter par ses préposés éventuels.

### 2.3 Modification des CGU par Switch up

Switch up se réserve le droit d'adapter ou de modifier les CGU à tout moment, sous réserve de le notifier à l'Adhérent par email et moyennant le respect d'un préavis de deux semaines pendant lequel l'Adhérent pourra supprimer son Compte s'il est en désaccord avec la nouvelle version des CGU. Ces modifications ne seront applicables que pour les utilisations de la Plateforme qui leur seront postérieures.

## Article 3 – Création, suspension et suppression de Compte

### 3.1 Création de Compte

Toute personne peut consulter la Plateforme sous réserve d'avoir accès au réseau internet.

Certaines fonctionnalités de la Plateforme sont cependant réservées aux seuls Adhérents disposant d'un Compte, étant précisé que la création de Compte ainsi que l'accès à certaines fonctionnalités peuvent être subordonnés au respect de plusieurs prérequis (ex. Ambassadeurs, Clients Professionnels, etc.), lesquels comprennent, entre autres, la capacité juridique de l'internaute.

Le processus de création de Compte varie selon la qualité de la personne qui souhaite le créer :

- si elle est un Utilisateur particulier consommateur, celui-ci doit remplir et valider un formulaire de création de Compte sur la Plateforme. Il reçoit ensuite un email de confirmation avec des identifiants de connexion temporaires qu'il est invité à modifier dès la première connexion ;

- si elle est un Utilisateur particulier rattaché à un Client Professionnel, la création de Compte est réalisée par ledit Client Professionnel. Cet Utilisateur reçoit ensuite un email de confirmation avec des identifiants de connexion temporaires qu'il est invité à modifier dès la première connexion ;

- si elle est un candidat au statut d'Ambassadeur, la création de Compte est subordonnée à une sélection préalable, en fonction notamment de ses compétences, et est réalisée par Switch up. L'Ambassadeur reçoit ensuite un email de confirmation avec des identifiants de connexion temporaires qu'il est invité à modifier dès la première connexion ;

- si elle ne fait pas partie des 3 catégories susvisées, la création de Compte est réalisée par Switch up en fonction de leurs relations commerciales et contractuelles.

L'Adhérent s'engage à mettre en place toutes les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité de ses identifiants de connexion, notamment en changeant régulièrement son mot de passe. Son Compte est en effet strictement personnel.

Il est seul responsable de la sécurité de son identifiant et de son mot de passe et de tous les actes qui seraient accomplis en son nom du fait de l'utilisation de ceux-ci, à tout le moins, jusqu'à ce qu'il ait informé Switch up de la perte de ses identifiants ou de l'usage frauduleux de son Compte par un tiers.

Si l'Utilisateur s'aperçoit que son Compte est compromis ou utilisé sans autorisation, ou toute autre faille de sécurité liée à son Compte, il doit en informer Switch up dans les plus brefs délais.

En cas d'oubli du mot de passe, l'Adhérent peut en reconfigurer un via une procédure dédiée sur la Plateforme.

## 3.2 Suppression de Compte par l'Adhérent

L'Adhérent peut supprimer son Compte à tout moment, sous réserve de ne pas être lié par un contrat conclu par l'intermédiaire de la Plateforme qui serait en cours d'exécution.

La suppression de Compte fait l'objet d'une procédure dédiée sur le Site, accessible dans l'Espace Personnel. Il s'agit du seul moyen mis à la disposition de l'Adhérent pour supprimer son Compte. Si la procédure dédiée de suppression de Compte n'est pas disponible, l'Adhérent peut contacter Switch up par email à l'adresse suivante : [contact@switch-up.fr](mailto:contact@switch-up.fr).

## 3.3 Suspension ou suppression de Compte par Switch up

Switch up se réserve le droit de suspendre ou de supprimer le Compte, à tout moment et sans préavis, en cas de violation par l'Adhérent des présentes CGU ou d'un contrat conclu par l'intermédiaire de la Plateforme avec Switch up ou un autre Adhérent.

Cette suspension ou suppression et les motifs de celle-ci seront notifiés par email à l'Adhérent.

L'Adhérent pourra répondre à cet email afin d'apporter, le cas échéant, des explications sur ses manquements.

## 3.4 Absence d'effet de la suspension ou de la suppression du Compte sur les contrats en cours

Quelle que soit la personne qui est à l'initiative de la suspension ou suppression de Compte, cette suspension ou suppression n'a aucun effet sur les contrats en cours, notamment les Contrats de Services conclus soit entre Ambassadeurs et Clients Professionnels, soit entre Ambassadeurs et Utilisateurs particuliers consommateurs.

## Article 4 – Fonctionnalités de la Plateforme

La Plateforme permet :

- aux Ambassadeurs de proposer des Services à des Utilisateurs consommateurs ou des Clients Professionnels agissant au bénéfice d'Utilisateurs (salariés, habitants, etc.) ;
- aux Utilisateurs consommateurs et Clients Professionnels de souscrire à des Services ;
- aux Utilisateurs de noter et commenter les Services rendus par les Ambassadeurs ;
- à tout Adhérent de souscrire des contrats avec Switch up et/ou d'autres Adhérents ;
- à tout Adhérent de régler les sommes dues à Switch up ou à un autre Adhérent (ex. Ambassadeur), au moyen d'une interface créée avec MangoPay, prestataire de services de paiement.
- à tout Adhérent d'accéder à son Espace personnel afin de consulter notamment ses données personnelles et les documents contractuels conclus avec Switch up et/ou d'autres Adhérents ;
- à tout Adhérent de contacter Switch up ou d'autres Adhérents ;
- à tout Adhérent de partager l'ensemble des documents nécessaires à la bonne réalisation des contrats souscrits avec Switch Up et d'autres Adhérents.

## Article 5. Engagements de l'Adhérent

L'Adhérent s'engage à :

- ne créer qu'un seul Compte, étant précisé qu'il est interdit, pour toute personne physique ou morale, de disposer de plusieurs Comptes sur la Plateforme ;
- conserver la confidentialité de ses codes d'accès à la Plateforme et des données de son Compte, étant précisé que son Compte est strictement personnel ;
- renseigner des informations objectives, sincères, exhaustives et circonstanciées dans son Espace Personnel ;
- mettre à jour ses données personnelles dans son Espace Personnel ;
- ne pas utiliser la Plateforme dans le but de réaliser des actes illicites ou frauduleux ;
- respecter les droits de propriété intellectuelle relatifs à la Plateforme et les droits des tiers (ex. contenu des profils des Utilisateurs).

## Article 6. Données personnelles

### 6.1 Généralités

Switch up est le responsable du traitement des données personnelles des Adhérents collectées lors de l'utilisation de la Plateforme.

Switch up assure avoir accompli les formalités adéquates à sa mise en conformité avec les dispositions de la Loi dite « informatique et liberté » du 6 janvier 1978 et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) n° 2016/679 du 27 avril 2016.

### 6.2 Collecte de données personnelles

Des données personnelles de l'Adhérent sont collectées lorsqu'ils utilisent la Plateforme (création de Compte, demande de Devis sur la Plateforme, conclusion de contrat avec Switch up ou d'autres Adhérents, etc.). Les données personnelles de l'Adhérent collectées au moyen de la Plateforme sont notamment les suivantes :

- Identité et coordonnées de l'Adhérent ;
- Informations de connexion (adresse IP, type de navigateur...);
- Préférences de l'Adhérent (ex. identification des besoins préalable à l'élaboration d'un Devis par l'Ambassadeur) ;
- Informations nécessaires à la réalisation des contrats souscrits (justificatif d'identité, justificatifs de domicile, justificatifs de revenu, de travail ou encore d'imposition, justificatif de composition familial...).

### 6.3 Finalités du traitement des données personnelles

Les données sont traitées par Switch up afin :

- de respecter les obligations légales et réglementaires d'information, notamment vis-à-vis de l'utilisateur et du Client Professionnel ;
- de permettre l'édition de Devis personnalisés ;
- de faciliter l'exécution des Contrats de Services ;
- de solliciter, conserver et diffuser les avis de satisfaction ;
- de les transférer ou céder à nos partenaires dans les modalités de l'article 6.5 ;
- à des fins commerciales (mailing, réseaux sociaux, SMS, téléphone, courrier...).

### 6.4 Base légale du traitement

Conformément aux termes du RGPD, les bases légales du traitement de données opéré par Switch up sont :

- l'article 6.a dudit RGPD, dès lors que la personne concernée (ex. Adhérent, Ambassadeur, Utilisateur, etc.) a consenti au traitement de ses données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques (visées à l'article 6.3 des présentes) ;
- l'article 6.b dudit RGPD, dès lors que le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat (ex. Contrat de Services conclus avec un Ambassadeur ou autres contrats conclus avec Switch up) auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci.

### 6.5 Transfert des données à des tiers

Switch up est susceptible de transférer des données personnelles aux tiers dans les modalités définies ci-dessous :

- transfert des données de l'Utilisateur et du Client Professionnel aux Ambassadeurs, afin que ceux-ci éditent des Devis, concluent et exécutent des Contrats de Services ;
- transfert de données de l'Ambassadeur aux Utilisateurs et Clients professionnels afin de se conformer aux obligations légales d'information et de faciliter l'exécution des Contrats de Services ;
- transfert de données au prestataire de services de paiement afin de faciliter les paiements sur la Plateforme ;
- transfert de données aux Ambassadeurs et aux Partenaires pour la bonne réalisation des Services souscrits (agences immobilières, administrations, entreprises de mise en relation, prestataires bancaires, assureurs...)

La liste des tiers précitée est exhaustive. Aucun autre tiers ne pourra avoir accès aux données des Adhérents, sauf à ce que la loi ou une décision de justice requiert de Switch up de communiquer certaines données à des entités administratives ou judiciaires.

Il est précisé que tous les tiers auxquels des données personnelles sont susceptibles d'être transférées sont tous domiciliés en Union Européenne et sont soumis à ce titre au respect du RGPD.

### 6.6 Durée de conservation

Les avis client sont conservés pendant une durée maximale de 5 ans.

Les factures et documents contractuels sont conservés et non anonymisés pour une durée de 10 ans, conformément aux obligations légales et comptables de Switch up.

Les autres données sont anonymisées à des fins statistiques dès la suppression de compte ou lorsque l'Adhérent est inactif depuis 36 mois.

### 6.7 Droits d'accès, de modification, d'opposition et de suppression

Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et au RGPD, tout Adhérent dispose à tout moment d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant.

L'Adhérent peut exercer ces droits en écrivant à Switch up, par email à l'adresse suivante [support@switch-up.fr](mailto:support@switch-up.fr). L'Adhérent devra préciser son identité, ses coordonnées, l'objet de sa demande et joindre un justificatif d'identité.

Une réponse lui sera alors adressée dans un délai d'un (1) mois suivant la réception de la demande.

En cas d'insatisfaction, l'Adhérent a la faculté d'introduire toute réclamation s'agissant du respect des droits visés ci-dessus auprès de la CNIL en adressant sa demande :

- soit en ligne via le formulaire accessible sur la page suivante : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes> ;
- soit par courrier à l'adresse suivante : CNIL, 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 PARIS CEDEX 07.

### Article 7. Cookies ou traceurs

La Plateforme utilise des cookies pour améliorer l'expérience de l'Adhérent sur la Plateforme.

Les Cookies sont des fichiers que la Plateforme installe dans le navigateur ou le dispositif portable (smartphone, tablette ou tout appareil connecté) pendant la visite de l'Adhérent. Ils servent à enregistrer des informations sur la visite de ce dernier.

Les Cookies sont uniquement associés à un utilisateur anonyme et à son ordinateur/dispositif. Les cookies ne fournissent pas de références permettant à Switch up de connaître des données personnelles.

Switch up utilise des cookies pour :

- connaître la manière dont les Adhérents naviguent sur la Plateforme ;
- recueillir des informations statistiques anonymes sur les visites (pages consultées, durée de la visite...);
- optimiser la navigation de l'Adhérent en adaptant le contenu au comportement et aux préférences de celui-ci ;

L'information et le recueil du consentement de l'Adhérent sur la collecte et le traitement de cookies se fait au moyen d'un bandeau d'information, conforme aux préconisations de la CNIL dans sa délibération du 4 juillet 2019.

L'Adhérent est libre de refuser la collecte et le traitement de cookies. La qualité du fonctionnement de la Plateforme peut néanmoins être amoindrie.

Il peut également paramétrer la collecte et le traitement des cookies au moyen des configurateurs de son navigateur. Les étapes à suivre sont consultables dans le menu « Aide » de chaque navigateur.

Conformément à l'article 5 de la délibération n° 2019-093 du 4 juillet 2019, les cookies et traceurs ne doivent pas avoir une durée de vie excédant treize mois et cette durée ne doit pas être prorogée automatiquement lors des nouvelles visites. Les informations collectées par l'intermédiaire des cookies et traceurs doivent être conservées pendant une durée de vingt-cinq mois maximum.

### Article 8. Propriété intellectuelle

Certains éléments de la Plateforme sont susceptibles d'être protégés au titre du droit d'auteur, du droit des marques ou des droits relatifs aux bases de données.

A ce titre, l'Adhérent s'interdit de les reproduire, de les représenter, de les modifier ou de les diffuser, totalement ou partiellement, sans l'autorisation préalable et écrite du titulaire des droits.

Toute utilisation sans autorisation est susceptible de constituer un délit de contrefaçon et d'exposer à des poursuites judiciaires.

L'Adhérent s'interdit formellement de copier, tout ou partie des fonctionnalités permettant l'exploitation de la Plateforme.

En outre, Switch up est l'éditeur de la base de données que constitue la Plateforme, protégée par application des articles L. 341-1 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

A ce titre, toute extraction ou utilisation du contenu de la base peut engager la responsabilité civile et/ou pénale de son auteur.

## **Article 9. Liens hypertextes**

Il est interdit, sans l'accord écrit et préalable de Switch up, à tout Adhérent de créer tout lien hypertexte vers la Plateforme. Switch up n'est en tout état de cause pas responsable des liens hypertextes créés par des tiers et dirigés vers la Plateforme.

## **Article 10. Responsabilité**

### **10.1 Responsabilité de l'Adhérent**

L'Adhérent engage notamment sa responsabilité à l'égard des conséquences :

- de ses manquements à l'une ou l'autre des stipulations des présentes CGU ;
- de toute erreur de saisie éventuelle ;
- de toute usurpation d'identité sur la Plateforme lorsqu'il n'a pas respecté son obligation de confidentialité au sujet de ses identifiants de connexion.

### **10.2 Responsabilité de Switch up**

Switch up met tout en œuvre pour veiller au bon fonctionnement et à la sécurité de la Plateforme.

Cependant, Switch up ne pourra être tenue responsable :

- des interruptions, retards ou indisponibilités de la Plateforme dus, notamment, à une rupture de service, des travaux de maintenance, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques ;
- des conséquences d'une utilisation non-autorisée du Compte ;
- des conséquences d'une fermeture de Compte justifiée par une violation par l'Adhérent de ses obligations à l'égard de Switch up et des autres Adhérents.

### **10.3 Force majeure**

Ni Switch up, ni l'Adhérent n'engage sa responsabilité dans le cas de la survenance d'un cas de force majeure. Conformément aux dispositions de l'article 1218 du Code civil, il y a force majeure lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par ledit débiteur.

## **11.1 Autonomie des clauses des CGU**

Sauf stipulation contraire et expresse, dans le cas où l'une quelconque des clauses des présentes CGU serait nulle ou ne pourrait être exécutée, notamment en raison d'une règle juridique existante ou nouvelle, ladite clause sera privée de toute incidence sur la validité et/ou l'exécution des autres clauses des présentes CGU.

## **11.2 Absence de renonciation tacite à l'une quelconque des clauses des CGU**

Le fait pour Switch Up de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une stipulation quelconque des présentes CGU ou de leur violation, ne peut être considéré comme valant renonciation à pouvoir invoquer le bénéfice de cette stipulation ou de cette violation.

## **Article 12 – Réclamation, loi applicable et règlement des conflits**

Les présentes CGU sont régies par le droit français.

Pour toute réclamation concernant l'utilisation de la Plateforme, l'Adhérent (y compris l'Utilisateur consommateur) peut contacter Switch up, par email à l'adresse suivante [contact@switch-up.fr](mailto:contact@switch-up.fr).

En cas de litige concernant l'utilisation de la Plateforme entre Switch up et un Utilisateur consommateur, non résolu dans le délai d'un (1) mois à compter de sa première réclamation écrite, ce dernier a, conformément aux dispositions des articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, la possibilité de recourir gratuitement au médiateur de la consommation désigné par Switch up, à savoir ATLANTIQUE MEDIATION CONSO:

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur son site ou en cliquant [ici](#) ;
- soit par courrier à l'adresse suivante : MAISON DE L'AVOCAT - 5, mail du Front populaire – 44200 NANTES

L'Utilisateur consommateur reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à la médiation, chaque Partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

L'Utilisateur consommateur est en outre informé de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges destinée à recueillir des éventuelles réclamations à l'issue d'un achat en ligne des consommateurs européens et de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents. Cette plateforme est accessible via le lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Dans le cadre d'un différend au sujet de l'utilisation de la Plateforme, non résolu à l'amiable, la juridiction compétente pour connaître du litige sera :

- en présence d'Adhérents de la Plateforme ayant la qualité de commerçant, le Tribunal de commerce de Nantes auquel les parties lui confèrent attribution de compétence exclusive ;
- en présence d'autres Adhérents, déterminée en application des règles de procédure civile applicables