

CONDITIONS PARTICULIÈRES ASSISTANCE

Les présentes conditions particulières s'appliquent au service Assistance (tel que défini ci-dessous), à condition que le Prestataire de services dispose d'un Abonnement en vigueur et pertinent.

1 CHAMP D'APPLICATION

- 1.1 Jaimy peut, sur ordre des Clients finaux d'un assureur, faire effectuer des Missions d'Assistance (telles que définies ci-dessous) via la Plateforme Prestataires de services. Dans ce cadre, Jaimy agit en tant qu'intermédiaire dans le but de faciliter la bonne exécution de la Mission.
- 1.2 Les présentes conditions particulières font partie du Contrat conclu entre le Prestataire de services et Jaimy, dont toutes les dispositions sont applicables aux présentes conditions. Les termes en majuscules qui ne sont pas définis dans les présentes conditions particulières ont la même signification que dans le Contrat.

2 DÉFINITIONS

Call Center : le call center général qui répond aux appels des Clients finaux de l'assureur dans le cadre du service Assistance et qui cherche un Prestataire de services sur la Plateforme et prend contact avec lui, avec la demande d'effectuer une Mission d'Assistance chez le Client final.

Assistance : une Mission effectuée par l'intervention d'un Prestataire de services, dans les 24 heures suivant l'acceptation de la Mission dans le but : (a) de prévenir des dommages, (b) en cas de dommages, de sécuriser l'endroit en question ou d'éviter des dommages plus importants, (c) d'intervenir lors de problèmes liés aux serrures en cas de perte des clés, si l'assuré s'est enfermé dehors ou si la serrure est devenue inutilisable suite à un cambriolage, ou (d) d'identifier une fuite en cas de présomption de fuite.

3 OBLIGATIONS DES PARTIES

- 3.1 Le Prestataire de services accepte qu'il peut être contacté par le Call Center avec la demande d'effectuer une Mission d'Assistance chez le Client final, et ce, d'une manière professionnelle.
- 3.2 Dans le cadre de la commande des Missions d'Assistance, Jaimy agit au nom et pour le compte de l'assureur du Client final.
- 3.3 Le Prestataire de services effectue la Mission d'Assistance en son propre nom et sous sa propre responsabilité.
- 3.4 Jaimy transmet au Prestataire de services des Missions d'Assistance conformément à la procédure décrite ci-dessous. Le Prestataire de services reconnaît et accepte que Jaimy peut à tout moment réviser, remplacer ou compléter les procédures.
- 3.5 Jaimy ne garantit aucun volume minimum de Missions d'Assistance, les volumes de travail dépendent toujours de l'utilisation de la Plateforme par les Clients finaux.
- 3.6 La sélection du Prestataire de services qui effectuera la Mission d'Assistance est basée, entre autres, sur (a) la satisfaction des Clients finaux concernant la qualité des Missions (d'Assistance) effectuées par le Prestataire de services dans le passé, (b) le code postal, et (c) les besoins spécifiques du Client final.
- 3.7 Le Prestataire de services garantira une intervention efficace, professionnelle, pertinente et rapide pour toutes les Missions, et adoptera à tout moment une attitude convenable et polie au cours de la Mission. Le Prestataire de services respectera toutes les procédures lors de l'exécution de la Mission d'Assistance.
- 3.8 Le Prestataire de services n'effectue en aucun cas la Mission sous la direction et la surveillance de Jaimy. Le Prestataire de services reconnaît et accepte qu'il effectue toutes les Missions d'Assistance en tant qu'entrepreneur principal, sauf stipulation écrite expresse contraire. En particulier, le Prestataire de services reconnaît que Jaimy n'agit en aucun cas et sous aucune condition en tant qu'entrepreneur général dans le cadre de la Mission d'Assistance effectuée par le Prestataire de services.

4 PROCÉDURE INTERVENTION URGENTE

- 4.1 Nouvelle Mission : pour toute nouvelle demande d'Assistance, Jaimy prendra contact avec le Prestataire de services par téléphone, en lui demandant expressément s'il accepte la Mission. Dès que le Prestataire de services a accepté la Mission, il reçoit par SMS les informations les plus importantes concernant la Mission (notamment le type d'intervention, les données du Client final et la référence de Jaimy). La Mission officielle est envoyée par e-mail, avec en annexe le mandat qui doit être signé par le Client final une fois la Mission d'Assistance achevée.
- 4.2 Planification d'un rendez-vous avec le Client final : dans les 2 heures qui suivent l'acceptation téléphonique de la Mission (comme déterminé à l'article 4.1), le Prestataire de services doit prendre contact avec le Client final pour planifier un rendez-vous. Le rendez-vous pour la Mission d'Assistance doit avoir lieu dans les 24 heures qui suivent l'acceptation de la Mission, sauf si le Client final propose lui-même un moment ultérieur. Dès que le rendez-vous a été planifié, le Prestataire de services est tenu d'en informer Jaimy en ajoutant la date sur la Plateforme.
- 4.3 Exécution : à son arrivée chez le Client final, le Prestataire de services doit prendre une photo de la situation sur place, sur laquelle le problème survenu doit être clairement visible. Après l'exécution de la Mission d'Assistance, le Prestataire de services doit également prendre une photo de la situation sur place et faire signer le mandat par le Client final. Les deux photos, ainsi que le mandat, doivent être envoyés à Jaimy via la Plateforme.
- 4.4 Exclusion : le Prestataire de services tient compte du fait que seule l'assistance est couverte, c'est-à-dire, la prise de mesures de protection. Aucune pièce ne peut être commandée. Les entretiens et les réparations n'entrent pas dans le champ d'application de l'Assistance, et sont toujours à la charge du Client final. Le Client final devra également faire réparer les dommages causés par la vétusté ou par l'usure à ses propres frais. De tels travaux n'entrent pas dans le champ d'application de la Mission et ne pourront être effectués qu'après acceptation par le Client final du devis pour ces travaux.

5 MODALITÉS DE PAIEMENT

- 5.1 Suite à l'exécution de la Mission, le Prestataire de services établit une facture contenant les informations nécessaires, y compris :
 - Le nom du Client final avec indication de l'adresse où la Mission d'Assistance a été effectuée ;
 - La référence de Jaimy (à retrouver dans le SMS, la Mission et le mandat) ;
 - Le mandat signé et les photos prises après la réparation, en annexe.
- 5.2 Lors de la facturation, le Prestataire de services doit tenir compte des tarifs forfaitaires en vigueur à ce moment, tels que communiqués par Jaimy, qui peuvent être consultés sur le site web <https://pro.jaimy.be/>.
- 5.3 Le Prestataire de services doit remettre la facture à Jaimy en la créant directement sur la Plateforme, ou en l'ajoutant sur la Plateforme. Jaimy assure ensuite le paiement de la facture du Prestataire de services qui répond aux conditions exposées ci-dessus, après avoir reçu le paiement par l'utilisateur tiers payant ou par le Client final, et éventuellement déduction faite de toute commission au pourcentage revenant à Jaimy. La rémunération du Prestataire de services est versée une fois par mois, pour les Missions achevées au cours du mois précédent.
- 5.4 Les parties conviennent ce qui suit :
 - le Prestataire de services est repris dans le système de l' « utilisateur tiers payant », l'utilisateur étant une personne autre que le Client final bénéficiaire du service (ci-après dénommé l' « **Utilisateur tiers payant** ») et assumant une partie des frais de la Mission (les autres frais sont pour le compte du bénéficiaire) ;
 - le Prestataire de services accepte d'être lié, pour toute Mission introduite sur la Plateforme par l'Utilisateur tiers payant, par le contrat entre l'Utilisateur tiers payant et le Prestataire de services, repris dans l'**annexe 1** (ci-après le « **Contrat UTPP** ») à l'égard de l'Utilisateur tiers payant concerné, et de respecter ses obligations du chef dudit Contrat UTPP.

Annexe 1 – Contrat entre l'Utilisateur tiers payant et le Prestataire de services (UTPP)

1. **Contrat.** Les présentes conditions constituent le cadre contractuel (ci-après le « **Contrat** ») entre les prestataires de services (ci-après les « **Prestataires de services** ») enregistrés sur la plateforme Jaimy (ci-après la « **Plateforme** ») et les utilisateurs de la Plateforme (ci-après les « **Utilisateurs tiers payants** ») qui utilisent la Plateforme pour donner ordre aux Prestataires de services de réaliser une ou plusieurs interventions d'assistance (ci-après les « **Interventions** ») chez leurs propres clients (ci-après les « **Bénéficiaires** »).

L'Intervention est réalisée dans le cadre du contrat d'assurance conclu directement entre les Bénéficiaires et les Utilisateurs tiers payants (ci-après le « **Contrat sous-jacent** »). Dans un souci de clarté, il est indiqué que Jaimy n'est pas partie au Contrat et qu'elle n'assume aucune responsabilité à l'égard des Interventions.

2. **Interventions.** Les Interventions consistent en des prestations d'assistance (dépannages) telles que décrites dans la demande d'Intervention introduite sur la Plateforme par les Utilisateurs tiers payants (ci-après la « **Demande** »). Au cas où une Intervention va au-delà du dépannage décrit dans la Demande (p. ex. réparation définitive, remplacement, etc.) (ou risque d'aller au-delà), le Prestataire de services s'engage à prendre contact avec l'Utilisateur tiers payant (par l'intermédiaire de Jaimy) afin de vérifier si une intervention séparée peut/doit éventuellement être organisée sans la Participation de l'Utilisateur tiers payant. Dans ce cas, il/elle communique expressément au Bénéficiaire que l'intervention est effectuée sans Participation (et il/elle fournit la preuve de ces informations et de l'acceptation par le Bénéficiaire à la première demande de l'Utilisateur tiers payant).

3. **Devis.** Sur la base de la Demande et de ses constatations sur place, le Prestataire de services établit un devis décrivant en détail l'Intervention à réaliser, et le fait valider pour accord par le Bénéficiaire (ci-après le « **Devis** », qui constitue également un contrat (distinct) conclu directement entre le Prestataire de services et le Bénéficiaire). Le Devis est transmis à l'Utilisateur tiers payant par le biais de la Plateforme.

4. **Prix.** Le prix indiqué dans le Devis est divisé entre le Bénéficiaire et l'Utilisateur tiers payant conformément aux dispositions du Contrat sous-jacent. Les Utilisateurs tiers payants sont responsables de la saisie du montant de leur participation sur la Plateforme afin qu'il soit automatiquement repris dans le Devis (ci-après la « **Participation** ») sous la forme d'un code promotionnel (ou autre).

5. **Paiement.** Pour toute Intervention effectuée conformément au Contrat et à la satisfaction du Bénéficiaire et de l'Utilisateur tiers payant, l'Utilisateur tiers payant paie la Participation à Jaimy. Ensuite, Jaimy effectue une fois par mois le paiement de la Participation au Prestataire de services, pour le compte de l'Utilisateur tiers payant. Le reste du montant repris dans le Devis est directement facturé au Bénéficiaire.

6. **Garanties d'exécution.** Le Prestataire de services :

- effectue toutes les prestations mentionnées dans le Devis à l'entière satisfaction du Bénéficiaire, et respecte, à l'égard du Bénéficiaire, les conditions contractuelles reprises dans le Devis. Dans ce cadre, il/elle s'engage à garantir l'Utilisateur tiers payant et, le cas échéant, Jaimy, de tout recours de tiers, y compris du Bénéficiaire ;
- s'engage à effectuer l'Intervention conformément à la réglementation en vigueur, dans les règles de l'art et en respectant les normes les plus strictes en matière de qualité, d'honnêteté et d'éthique ;
- Si le Prestataire de services constate que l'installation qui est l'objet de l'Intervention n'est pas conforme, il/elle est tenu(e) de prendre immédiatement les mesures légalement requises, d'informer le Bénéficiaire de la non-conformité et de proposer des mesures correctrices ;
- déclare qu'il/elle et ses membres de personnel disposent de tous les agréments et attestations nécessaires conformément à la législation applicable, et qu'il/elle peut les présenter à l'Utilisateur tiers payant sur simple demande ;
- dispose en permanence de l'outillage et des équipements nécessaires pour effectuer les Interventions. Il/elle veille à disposer des pièces de rechange nécessaires afin de limiter au maximum le nombre de visites chez le Bénéficiaire ;
- défend les intérêts de l'Utilisateur tiers payant et agit toujours loyalement et de bonne foi (sachant qu'il/elle agit en tant que représentant de l'Utilisateur tiers payant à l'égard du Bénéficiaire) ;
- n'a pas le droit de sous-traiter l'exécution d'une Intervention sans l'autorisation préalable et écrite de

l'Utilisateur tiers payant ;

- assure que les travailleurs chargés de l'exécution des Interventions respectent strictement toutes les dispositions et prescriptions légales applicables, en ce compris celles relatives à la sécurité et à la santé.

7. **Résiliation.** En cas de faute grave de l'une des Parties, à laquelle il n'a pas été remédié dans les 15 jours suite à la notification écrite par la Partie concernée, chacune des Parties peut résilier le Contrat avec effet immédiat et sans intervention judiciaire par le biais d'une lettre recommandée, sans préjudice du droit de la Partie non défaillante de demander une indemnisation.

8. **Divers.** Le non-exercice d'un droit résultant du présent Contrat par l'une des Parties, n'implique pas que cette Partie renonce à ce droit. Si l'une des clauses du présent Contrat est jugée nulle ou non exécutoire pour quelque motif que ce soit, toutes les autres dispositions du présent Contrat restent toutefois d'application. La clause déclarée nulle est remplacée de commun accord par une clause se rapprochant autant que possible du but économique de la clause annulée, et de ce que les Parties voulaient ou avaient voulu atteindre avec ce point. Les travailleurs ou les sous-traitants du Prestataire de services ne peuvent en aucun cas être considérés comme des travailleurs de l'Utilisateur tiers payant. Aucune modification ni aucun ajout ne seront apportés au présent Contrat, sauf s'ils sont effectués par écrit et signés par les Parties.

9. **Litiges.** Le présent Contrat est régi par le droit belge. Tout litige relatif à l'existence, à l'interprétation ou à l'exécution du présent Contrat est de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.