

## Conditions Générales de Service - Prestataire

Applicables au 9 mai 2024

La société TILLI RETAIL, société par actions simplifiée au capital de 1000 euros, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 825038938, dont le siège social est situé 14 rue Chaptal - 75009 Paris, représentée par Madame Beryl DE LABOUCHERE, sa Présidente, (ci-après « **Tilli** »), a développé une activité qui consiste, par le biais de son site internet et d'une application mobile, incluant le back-office, (ensemble, la « **Plateforme** »), à fournir à des utilisateurs particuliers (le « **Client Final** »), un service de mise en relation avec des couturiers professionnels (les « **Prestataires** »), afin qu'ils puissent faire retoucher ou concevoir divers articles (vêtements, accessoires, décoration textile...) (le(s) « **Service(s)** »).

Dans ce cadre, les activités de Tilli se limitent en principe à (i) fournir l'accès à la Plateforme aux Prestataires et aux Clients Finaux, et (ii) d'ainsi permettre la mise en relation entre les Prestataires et les Clients Finaux ayant émis des demandes de retouches ou de conception.

Par ailleurs, Tilli offre également la possibilité aux Prestataires de répondre à davantage d'opportunités en mettant les Prestataires en relation avec des clients se rendant en Boutique Tilli (les « **Clients Boutique** ») ou avec des clients finaux de Marques disposant d'un accord particulier avec Tilli (les « **Clients B2B** ») par d'autres biais (ensemble, les « **Services Annexes** »), permettant aux Prestataires d'élargir leurs possibilités de collaboration avec Tilli.

### 1. DÉFINITIONS

Les termes et expressions visés ci-après signifient, lorsqu'ils sont précédés d'une lettre majuscule, pour les besoins de l'interprétation et de l'exécution des présentes Conditions Générales de Service :

« **Bonus Réparation** » : désigne les réductions portant sur le prix de certaines réparations textiles éligibles telles qu'identifiées dans la grille tarifaire de Tilli (disponible via le lien suivant <https://tilli.fr/nos-tarifs/>), qui correspondent à la participation financière de Refashion au prix de la réparation.

« **Boutique Tilli** » : désigne chaque point de vente physique de services de couture et retouches exploité par la société TILLI RETAIL, société par actions simplifiée, au capital de 1.000,00 euros, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 883337594 dont le siège social est situé 14 rue de Naples - 75008 Paris et mis à disposition de Tilli de temps à autres, notamment dans le cadre des Services Annexes.

« **Client Final** » : Utilisateur utilisant la Plateforme en vue de faire réaliser un ou des Services via la Plateforme, Client Boutique et/ou Client B2B. Il est précisé que TILLI RETAIL peut avoir la qualité de Client Final.

« **Client Boutique** » : a le sens qui lui est donné au Préambule. Un Client Boutique peut se déplacer en Boutique Tilli afin de bénéficier directement de services de couturier, sans utilisation préalable de la Plateforme ou, définir la Boutique Tilli comme lieu de rendez-vous dans le cadre de sa Commande. Il est précisé que quelle que soit la situation applicable, toute demande d'un Client Boutique traitée par le Prestataire fera in fine l'objet d'un traitement via la Plateforme, et sera traitée comme toute Commande.

« **Commande** » : la commande réalisée par un Client Final auprès de Tilli via la Plateforme pour la réalisation de Service(s) par un Prestataire et d'éventuels Service(s) complémentaires ajoutés postérieurement.

---

« **Commande Multiple** » désigne la faculté pour le Prestataire de récupérer des Commandes de plusieurs Clients Finaux en Boutique Tilli.

« **Conditions Générales de Service** » ou « **CGS** » : le présent document, décrivant les termes et conditions applicables aux relations contractuelles entre Tilli et le Prestataire et qui complètent les Conditions Générales d'Utilisation.

« **Conditions Générales d'Utilisation** » : les conditions générales d'utilisation de la Plateforme applicables à tous Utilisateurs qui utilisent la Plateforme.

« **Contrat** » : l'ensemble constitué par les Conditions Générales de Service et les Conditions Générales d'Utilisation.

« **Espace Atelier Prestataire** » : Espace personnel du Prestataire qui lui est dédié sur la Plateforme (en particulier via l'application mobile mise à sa disposition par Tilli). A des fins de clarté, il est précisé que (i) l'Espace Atelier Prestataire est accessible uniquement via l'application mobile Tilli et que (ii) toute mention du droit d'accès à la Plateforme par l'Atelier Prestataire au sein des CGS est réputée ne couvrir que l'accès à son Espace Atelier Prestataire via cette application mobile, les CGS n'ayant pas vocation à accorder toute autre licence au Prestataire sur les autres composantes de la Plateforme.

« **Marque** » : un client et/ou compte professionnel ayant conclu un contrat de partenariat avec Tilli, qui peut prendre en charge une partie du Prix Total facturé au Client Final au titre d'une Offre Marque ou solliciter Tilli pour la fourniture de Services annexes par un Prestataire.

« **Offre Marque** » : le montant qu'une Marque souhaite offrir au Client Final qui commande des Services via la Plateforme, dans le cadre d'un contrat de partenariat conclu entre la Marque et Tilli. L'Offre Marque peut être fournie directement par la Marque ou être communiquée au Client Final sous forme d'avoir.

« **Prestataire** » : a le sens qui lui est donné au Préambule. Le prestataire de services travaille indépendamment et fournit un ou plusieurs Services confiés via la Plateforme. Il exerce par l'intermédiaire d'une société commerciale dans le cadre d'une relation d'apport d'affaires.

Le Prestataire doit être immatriculé au registre du commerce en fonction de son activité.

« **Prix de Mise en Relation** » : le prix payé par le Client Final à Tilli au titre de la mise en relation avec le Prestataire.

« **Prix Services** » : le montant total des prix cumulés des Services qui font l'objet de la Commande ; ce montant inclut uniquement le prix de la prestation de couture due au Prestataire.

« **Prix Total** » : désigne le prix total facturé au Client Final, incluant le Prix Services et le Prix de Mise en Relation, et le cas échéant les frais de livraison ou déplacement si ceux-ci ne sont pas pris en charge dans le cadre du Prix Services.

« **Produit** » : désigne l'article d'un Client Final sur lequel le Prestataire intervient. Les Produits peuvent notamment être des vêtements, robes de mariée, accessoires, de la décoration textile type rideaux, ou nappes.

« **Service(s)** » : le ou les prestations de service de couturiers, de la retouche à la création, confiées à un Prestataire via la Plateforme.

« **Services Annexes** » : a le sens qui lui est donné au Préambule.

« **Service(s) Commandés** » : le ou les services proposés par un Prestataire via la Plateforme et énumérés dans la Commande.

« **Plateforme** » : a le sens qui lui est donné au Préambule. La Plateforme est accessible à l'adresse [www.tilli.fr](http://www.tilli.fr), ainsi qu'en versions mobiles sur l'App Store et Google Play. La Plateforme comprend les plugins Tilli disponibles sur des sites partenaires, et les plateformes dédiées Tilli mises à disposition des Marques. Dans le cas de certaines mises à jour spécifiques ou problèmes techniques éventuels, le mode de communication et de gestion opérationnelle des Commandes, habituellement administrée par La Plateforme, pourra prendre la forme d'échanges d'emails avec le service Tilli.

« **Tilli** » : englobe les deux entités : TILLI SAS et TILLI RETAIL. Toutes les plateformes sont opérées par Tilli au sens large.

« **Utilisateur** » : toute personne physique ou morale utilisant la Plateforme, à titre de Client Final ou de Prestataire.

## 2. OBJET

Les CGS ont pour objet de définir :

- les conditions dans lesquelles Tilli :
  - met à la disposition du Prestataire un accès à la Plateforme (via son Espace Atelier Prestataire) ; et
  - transmet des propositions de Services Annexes au travers de la Plateforme ou directement via email, ou par sms, permettant au Prestataire d'être mis en relation avec des Clients Boutiques et d'effectuer, pour le compte de Tilli, des missions auprès de Marques ;
- les conditions dans lesquelles le Prestataire s'engage à fournir le Service, tel que défini à l'Article 3 des CGS aux Clients Finaux, ainsi que les Services Annexes aux Clients Boutique, aux Marques et aux Clients B2B.

## 3. SERVICES

Tilli peut confier les Services suivants au Prestataire en matière de retouche et d'aides à la création :

- prise en charge d'une demande de Services émise par un Client Boutique (ou plusieurs en cas de Commande Multiple), en Boutique Tilli, et réalisation de la Commande dans les propres locaux du Prestataire ;
- prise en charge d'une demande de Services émise par un Client Boutique ou marque et réalisation de la Commande dans les locaux de la marque.
- fourniture des Services Annexes dans les conditions décrites à l'Article 10 des CGS.

## **4. APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE**

**4.1** Les Conditions Générales de Service sont accessibles à tout moment sur l'Espace Prestataire et peuvent être sauvegardées et/ou imprimées par le Prestataire.

Les Conditions Générales de Service s'appliquent, sans restriction ni réserve et de plein droit, à la relation entre Tilli et le Prestataire, à compter de son inscription sur la Plateforme par le Prestataire, et (ii) à tous les Services rendus par un Prestataire via la Plateforme et aux Services Annexes, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Prestataire (tels que ses conditions générales de prestation).

L'inscription sur la Plateforme par le Prestataire implique que le Prestataire consulte et accepte expressément les Conditions Générales de Service qui peuvent être sauvegardées et/ou imprimées, en cliquant sur le bouton de confirmation prévu à cet effet (reproduisant la phrase "Je certifie avoir lu et accepté les conditions générales d'utilisation et de service du site [www.tilli.fr](http://www.tilli.fr) de la société Tilli"). Cette validation implique l'acceptation sans restriction ni réserve de l'intégralité des Conditions Générales de Service. Aucune inscription ne sera acceptée si les Conditions Générales de Service et les Conditions Générales d'Utilisation ne sont pas acceptées préalablement par le Prestataire.

Les Conditions Générales de Service sont modifiables à tout moment par Tilli. Le Prestataire sera informé de toute modification substantielle apportée aux Conditions Générales de Service par courrier électronique à l'adresse indiquée lors de son inscription et par un message lors de sa connexion sur la Plateforme. Les modifications de ces Conditions Générales de Service sont opposables aux Prestataires à compter de leur mise en ligne sur la Plateforme mais ne peuvent s'appliquer aux Services commandés antérieurement ; la version applicable à la Commande ou à toute autre demande de Service étant celle en vigueur sur la Plateforme à la date de sa validation ou de sa confirmation.

En cas de refus de ces modifications, le Prestataire s'engage à informer Tilli par email sans délai qu'il souhaite se désinscrire de la Plateforme, et ne plus se voir adresser de Commandes ni de demande de Services Annexes ; il devra néanmoins achever toutes les Commandes et Services Annexes en cours.

**4.2** Le Prestataire est informé que toute Commande réalisée par un Client Final implique, de la part du Client Final, l'acceptation préalable, entière et sans réserve des Conditions Générales de Vente et des Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme, celles-ci étant accessibles à l'adresse suivante : [https://tilli.fr/CGU\\_Tilli\\_20220114.pdf](https://tilli.fr/CGU_Tilli_20220114.pdf).

**4.3** Les renseignements figurant sur la Plateforme sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment. Tilli est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles, à tout moment.

**4.4** Le Prestataire reconnaît et garantit avoir la capacité et l'âge requis (majorité) pour fournir les Services.

## **5. DURÉE**

Le Contrat prend effet à la date d'inscription du Prestataire sur la Plateforme, et continuera s'appliquer tant que le Prestataire sera inscrit sur la Plateforme.

## 6. ACCES A LA PLATEFORME

## 7. Formulaire d'inscription Prestataire sur la Plateforme

Afin de s'inscrire sur la Plateforme, et pouvoir recevoir des Commandes de la part de Clients Finaux ou des demandes de Services Annexes, le Prestataire doit préalablement remplir et renvoyer un formulaire d'inscription Prestataire sur la Plateforme (le « Formulaire »). La procédure d'inscription et de complétion du Formulaire est un prérequis obligatoire à la procédure d'on-boarding du Prestataire.

Le Formulaire implique la communication de l'ensemble des données et informations demandées lors de l'opération, et notamment :

- Nom
- Prénom
- Copie d'une pièce d'identité ( carte d'identité, passeport et le cas échéant de la carte de séjour (recto-verso))
- Relevé d'Identité Bancaire (« RIB »)
- K-BIS entreprise justifiant une activité professionnelle indépendante
- Attestation de vigilance le cas échéant
- Numéro de SIRET/SIREN
- Téléphone
- Adresse email
- Parcours professionnel (« CV ») (facultatif)
- Champ d'expertise du couturier (ex : Soie/mousseline, Tailleur, Maille, Broderie)
- Justificatif de domicile
- Attestation de Responsabilité Civile personnelle et le cas échéant professionnelle

Les informations requises dans le Formulaire signalées par un astérisque sont nécessaires à l'inscription sur la Plateforme - celles-ci sont nécessaires à Tilli pour le suivi administratif et juridique. Les réponses aux questions non précédées d'une astérisque sont facultatives et sans conséquence pour l'inscription sur la Plateforme.

Pour rappel, le Prestataire exerçant par l'intermédiaire d'une société commerciale, doit avoir la qualité d'artisan au sens des dispositions légales et notamment être immatriculé au Répertoire des Métiers et/ou au Registre du commerce en fonction de son statut.

Tilli confirme la réception du Formulaire en adressant un email à l'adresse de courrier électronique communiquée dans le Formulaire ou en appelant le Prestataire au numéro de téléphone indiqué dans le Formulaire.

Le Prestataire est seul responsable de l'ensemble des données qu'il renseigne et fournit à Tilli et, de manière générale, de l'ensemble des contenus qu'il communique via la Plateforme et garantit Tilli que les informations sont exactes, précises et complètes et qu'elles ne portent atteinte à aucun droit de tiers ni enfreignent aucune législation ou réglementation en vigueur.

Le Prestataire est seul responsable de la perte et/ou des dommages résultant d'éléments et/ou informations transmis à Tilli ou communiqué via la Plateforme incomplets ou mensongers.

Le Prestataire remettra à Tilli lors de son inscription, et tous les six mois, au plus tard, jusqu'à la fin de ses relations contractuelles avec Tilli, les éléments visés aux articles L. 8222-1 et L. 8254-1 du Code du travail.

Le Prestataire s'engage à assurer systématiquement la mise à jour des données et informations le concernant sur la Plateforme ou par email adressé à Tilli, en particulier il s'engage à informer Tilli de tout changement dans sa situation administrative rendant obsolètes les informations communiquées via le Formulaire.

### **7.1 « Onboarding » du Prestataire (référencement du Prestataire)**

Une fois que Tilli aura confirmé au Prestataire la réception de son Formulaire, elle contactera le Prestataire afin de l'inviter à une session de présentation afin de lui présenter dans le détail le fonctionnement de la Plateforme et des Services Annexes, le cas échéant. Cette session pourra être conduite à distance.

A la suite de sa participation à la session de formation, si le Prestataire souhaite bénéficier d'un accès à la Plateforme, il sera invité à démontrer son savoir-faire afin de finaliser son inscription.

Dans ce cadre, Tilli organisera à distance, un test technique au cours duquel le Prestataire sera invité à démontrer sa maîtrise des techniques requises dans le cadre des Services et des Services Annexes.

Le Prestataire ayant réussi le test technique sera alors inscrit provisoirement sur la Plateforme et sera invité à réaliser auprès de Clients Finaux, trois Commandes transmises par Tilli. En l'absence de retour négatif de la part d'un Client Final, le Prestataire sera définitivement inscrit sur la Plateforme et pourra recevoir de la part de Tilli, un nombre illimité de Commandes et de demandes de Services Annexes.

Tilli se garde aussi le droit d'auditer notamment dans le cadre de l'obligation de vigilance et de la lutte contre le travail dissimulé lors de l'onboarding et durant toute la durée de la collaboration.

Cette procédure « d'onboarding » consiste pour Tilli à s'assurer de la qualité de service proposé aux Clients Finaux et aux Marques et du respect de la loi du travail.

### **7.2 Espace Atelier Prestataire**

Une fois que le Prestataire est inscrit sur la Plateforme, il bénéficiera d'un accès à l'Espace Prestataire, espace personnel dédié au nom de sa société et sur lequel il pourra :

- Accepter des Commandes et des demandes de Services Annexes le cas échéant ;
- Gérer son agenda et les rendez-vous Clients Finaux programmés ;
- Consulter l'historique des Services rendus aux Clients Finaux et des Services Annexes, ainsi que les factures correspondantes ;

- Consulter le solde mensuel de ses missions et gains ;
- Consulter les retours notes & commentaires de ses Clients Finaux pour chaque mission ;
- Consulter des guides pratiques couture (rubrique Aide) ;
- Contacter Tilli ;
- Disposer des dernières actualités de Tilli.

Dans ce cadre, le Prestataire s'engage à contacter Tilli, en cas d'urgence ou d'informations complémentaires nécessaires concernant sa commande.

### **7.3 Sécurité de l'identifiant de connexion et du mot de passe**

L'identifiant de connexion et le mot de passe sont confidentiels et réservés à l'usage personnel du Prestataire, à l'exclusion de tout usage qui en serait fait par des tiers. Ainsi, le Prestataire s'engage à préserver la confidentialité de ses identifiants de connexion et mot de passe et en aucun cas à ne les transmettre à des tiers. Le Prestataire est présumé responsable de toute action résultant d'une connexion à la Plateforme à partir de son identifiant de connexion, et dès lors, Tilli ne peut en aucun cas être tenue responsable des conséquences de cette utilisation.

En cas de perte du mot de passe, le Prestataire dispose d'un lien dédié sur la page d'accueil de la Plateforme « Perte du mot de passe ». Il sera alors demandé au Prestataire de saisir son adresse électronique et de valider la page. A la suite de la validation de cette page, un courrier électronique sera envoyé à l'adresse indiquée, et il sera demandé au Prestataire de cliquer sur un lien d'activation afin de vérifier l'adresse électronique. Le Prestataire sera renvoyé vers une page de la Plateforme où il pourra choisir un nouveau mot de passe.

En cas d'utilisation non autorisée de son mot de passe par un tiers, le Prestataire a l'obligation de changer ce mot de passe via la page dédiée de la Plateforme.

### **7.4 Désinscription**

Le Prestataire dispose de la faculté de solliciter à tout moment sa désinscription de la Plateforme en adressant un courriel précisant l'objet de sa demande à l'adresse suivante : [adjebbabi@tilli.fr](mailto:adjebbabi@tilli.fr).

8. Le Prestataire s'engage dans ce cadre à finaliser l'ensemble des Commandes acceptées préalablement à la réception de sa demande de désinscription par Tilli, dans les conditions prévues aux CGS.

## **ACCEPTATION DES COMMANDES - RELATION AVEC LE CLIENT FINAL**

**7.1** Il est expressément rappelé et accepté par le Prestataire que la Plateforme est strictement une plateforme de mise en relation en ligne par laquelle Tilli permet aux Clients Finaux de rentrer en relation avec des Prestataires en vue de passer des Commandes. Dès lors, le Prestataire reconnaît qu'il est lié contractuellement au Client Final dans le cadre de l'exécution d'une Commande. Dans ce cadre, la responsabilité de Tilli ne pourra être recherchée du fait d'un quelconque dommage causé au Client Final et survenant à l'occasion, en relation ou à la suite de l'exécution des Services Commandés. Néanmoins, en cas de réclamation en lien avec les Services Commandés, Tilli prendra en charge de la gestion de la réclamation pour le compte du Prestataire, dans les conditions prévues à l'article 20 des Conditions Générales de Service.

**7.2** Dès lors qu'un Client Final passe une Commande via la Plateforme, et en fonction de différents critères, tels que l'expertise technique sollicitée (matières, type de vêtement/accessoires), et les zones desservies par le Prestataire, la Commande sera proposée à plusieurs Prestataires simultanément répondant à ces critères, et par ordre de priorité pour optimiser leurs déplacements (par exemple, s'ils ont d'autres rendez-vous proches dans le temps et/ou proches géographiquement).

Le Prestataire sélectionné par Tilli pour la fourniture des Services sera le premier ayant accepté la Commande.

Le Prestataire est parfaitement libre de d'accepter ou de refuser d'exécuter la Commande proposée et ce, pour quel que soit le motif que ce soit. Le Prestataire, exerçant par l'intermédiaire d'une société commerciale, n'est en effet lié par aucun contrat de travail et aucun lien de subordination vis-à-vis de Tilli et conserve toute liberté en la matière.

Dans ce cadre, le Prestataire dispose notamment de la faculté de préciser dans son agenda ses contraintes et/ou déplacements personnels dans certains lieux pour faciliter ses déplacements et acceptation de Commande.

Le Prestataire jouit de la plus grande indépendance dans l'organisation de son activité et de sa structure juridique. Le Prestataire déterminera seul ses méthodes de travail dont il assumera seul les frais qui y sont liés.

Le Prestataire n'aura aucune obligation, pour ses activités, d'utiliser la Plateforme, ou de passer par Tilli à un moment particulier ou pour une durée particulière, sous réserve des dispositions prévues à l'article 15 des CGS.

Le Prestataire est libre d'accepter ou rejeter les Commandes reçues via Tilli.

Le Prestataire s'engage et garantit toutefois qu'il n'acceptera de réaliser que les Services pour lesquels il dispose de l'expérience, des compétences et du savoir-faire nécessaires à leur parfaite exécution et pour répondre aux besoins exprimés par le Client Final et pour lesquels il dispose du temps nécessaire pour respecter le délai de livraison prévu. Dans le cas de Prestataire exerçant au nom de leur société, le prestataire inscrit sur les documentation juridique de la société est le seul responsable de la bonne exécution de la prestation.

Si le Prestataire accepte une Commande, il doit alors confirmer ou non sa disponibilité et son souhait de réaliser les Services Commandés sur son Espace Prestataire. Dès réception de cette confirmation par Tilli, une confirmation et un récapitulatif sont adressés au Client Final par email.

**7.3** Lors du rendez-vous, le Client Final pourra ajouter d'autres Services, non indiqués dans sa Commande initiale - il appartiendra alors au Prestataire d'accepter ou non ces Services complémentaires, et de finaliser la Commande sur la Plateforme, en validant les Services finalement commandés et le Prix Services applicable.

Il est précisé que le Prestataire est libre de fixer le Prix Services définitif associé aux Services Commandés par le Client Final, conformément à l'article 12.1 des CGS.

Le contrat entre le Client Final et le Prestataire est formé après acceptation du Prix Services par le Client, lors de la validation de la Commande définitive s'opérant à l'issue du premier rendez-vous entre le Client Final et le Prestataire. Dans ce cadre, le Prestataire s'engage à faire valider au Client Final le devis indicatif associé à la Commande et finalisé depuis son Espace Prestataire. Cet accord doit être formalisé par la signature électronique du Client Final entraînant acceptation du devis qui deviendra ferme et définitif et envoi au Client Final d'un email récapitulatif de sa Commande.

## **9. MODIFICATION - ANNULATION DE COMMANDE - RETARD**

### **9.1 Annulation ou modification du rendez-vous / de la Commande par le Client Final**

Le Prestataire est informé que le Client Final pourra annuler une Commande, avant la date et l'heure de rendez-vous initialement prévues. A cet égard, Tilli en informera immédiatement le Prestataire par email et s'engage à faire ses meilleurs efforts pour proposer une nouvelle Commande au Prestataire.

En cas d'annulation par le Client Final d'une Commande textile dans un délai de 2 heures avant la date et l'heure initialement prévues pour le premier rendez-vous avec le Prestataire, un dédommagement de 14 euros sera versé au Prestataire.

Dans cette hypothèse, Tilli ne pourra en aucun cas être tenue responsable envers le Prestataire de tout dommage direct ou indirect survenant à l'occasion de l'annulation de la Commande par le Client Final ou en relation avec celle-ci, y compris de tout éventuel manque à gagner en résultant.

### **9.2 Annulation ou modification de la Commande par le Prestataire**

Le Prestataire s'engage à informer immédiatement Tilli en cas d'indisponibilité ou d'annulation de la Commande.

Si le Prestataire annule la Commande textile, initialement acceptée via l'espace Atelier Prestataire avec une date de prise en main explicitement définie, dans un délai compris entre 15 h et 2h avant l'heure convenue, le Prestataire sera redevable auprès de Tilli d'une somme de 25 euros TTC.

Si le Prestataire annule la Commande textile, initialement acceptée et validée par échange de mail ou autre canal hors espace Atelier Prestataire, dans un délai inférieur ou égal à 24h avant la prise en main de la Commande, le Prestataire sera redevable auprès de Tilli d'une somme égale à 50% du devis établi de la commande.

Si le Prestataire annule un rendez-vous 2 heures avant l'heure convenue pour celui-ci, s'il ne se présente pas à la date et à l'heure convenues pour un rendez-vous, ou s'il annule la Commande postérieurement au rendez-vous, le Prestataire sera redevable auprès de Tilli d'une somme de 25 euros, et du montant correspondant au Prix de Mise en Relation que Tilli aurait touché au titre de la Commande concernée.

### **9.3 Retard de livraison de la Commande**

Le non-respect de la date de livraison prévue dans la Commande du fait du Prestataire donne lieu à l'application d'une pénalité de retard fixé à 30 % du Prix Services hors taxes pour un retard compris entre 1 et 7 jours, à 50% pour un retard inférieur à 2 semaines, à 100% pour un retard supérieur à 2 semaines et ce, sans qu'il soit besoin d'accomplir de formalité ou de mise en demeure et sans préjudice des dommages et intérêts que Tilli pourraient demander en raison du retard du Prestataire dans l'exécution de la Commande.

## **10. MODALITÉS D'EXÉCUTION DES SERVICES**

**10.1** Le Prestataire garantit que lui seul se rendra au rendez-vous, et qu'en aucun cas il ne peut communiquer les informations concernant le Client Final qui lui ont été communiquées par Tilli à un tiers, et/ou confier la Commande à un tiers.

**10.2** Lors de l'exécution du Service, le Prestataire s'engage à ne pas adopter de comportement hostile ou discriminatoire et notamment, sans que cette liste soit exhaustive, lié à l'appartenance religieuse, au physique, au sexe, à l'appartenance ethnique, l'orientation sexuelle, l'âge et/ou l'état de santé, etc. Par ailleurs, le Prestataire s'engage à faire preuve de ponctualité et de courtoisie lors de ses échanges et de ses rendez-vous avec le Client Final.

**10.3** A l'issue de la finalisation de la Commande, la Plateforme propose au Client Final de noter respectivement les prestations du Prestataire ainsi que de rédiger des commentaires.

Tilli n'est, en tout état de cause, jamais responsable de tout avis et/ou note que les Clients Finaux pourraient attribuer au Prestataire.

## **11. SERVICES ANNEXES**

Par l'intermédiaire de son Espace Prestataire, ou directement par email, Tilli pourra proposer au Prestataire de réaliser des Services Annexes.

### **11.1 Service Boutique**

Le Prestataire pourra être contacté par Tilli pour réaliser des Services Annexes via la Boutique Tilli.

Dans ce cadre, le Prestataire pourra réaliser des Services auprès de Clients Boutique (le « **Service Boutique** »). Il est rappelé que dans le cadre du Service Boutique, toute demande d'un Client Boutique traitée par le Prestataire fera in fine l'objet d'un traitement via la Plateforme, et sera traitée comme toute Commande. En cas de Service Boutique incluant une Commande Multiple, chacune des Commandes sera individualisée par le support Tilli, au sein de l'Espace Prestataire puis traitée ensuite comme une Commande classique. Le Service Boutique pourra également être limité à la récupération d'une Commande unique, pré-épinglée en Boutique Tilli. Dans ce cadre, la Commission décrite à l'article 12.4 des CGS s'appliquera.

Dans ce cadre, il disposera de la faculté de disposer du matériel mis à disposition de Tilli (le « **Matériel Tilli** ») au sein de la Boutique Tilli sans obligation d'y recourir et conservera de manière générale toute son autonomie dans l'exécution de ce Service Boutique.

Le Prestataire reconnaît que dans ce cadre, le Prix du Service Boutique sera perçu directement par Tilli, qui effectuera par la suite un virement au Prestataire correspondant au Prix du Service Boutique auquel sera soustrait le Prix de Mise en Relation.

Dans ce cadre, il est précisé que dans l'hypothèse où le Prestataire proposerait à un Client Final de réaliser les rendez-vous en boutique, en dehors de tout Service Annexe, le Service sera traité comme un Service Boutique en matière de facturation.

### **11.2 Services B2B**

Tilli pourra contacter le Prestataire pour l'inviter à participer à des événements « Pop-Up » auprès de Marques afin de fournir aux Clients B2B des services de retouches, customisation et autres créations, au sein de leurs boutiques ou d'un espace dédié choisi par la Marque.

Dans ce cadre, le Prestataire, seul ou en coopération avec d'autres, réalisera les Services B2B en qualité de sous-traitant de Tilli.

Les Services B2B seront facturés par le Prestataire à Tilli, selon un accord convenu préalablement entre les Parties.

### **11.3 Service Boutique B2B**

Tilli pourra solliciter le Prestataire dans le cadre d'une Offre Marque consistant pour le Prestataire à récupérer des Commandes directement auprès de Marques, au sein de leur propre boutique. Dans ce cadre, le Prestataire n'aura pas en charge le premier rendez-vous, ni la validation du devis, qui sera effectué par la Marque lui-même, avec le Client B2B.

La relation entre le Prestataire et le Client B2B débute à la récupération de l'objet de la Commande par le Prestataire auprès de la Marque. Dès lors, le Client B2B recevra les informations sur la prise en charge de sa Commande et sur le Prestataire et la Commande sera traitée comme toute Commande classique.

## **12. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE**

**11.1** Le Prestataire s'engage à déployer les moyens nécessaires afin d'assurer la bonne exécution des Services Commandés, des Services Annexes et respecter les délais et conditions de livraison prévus relative au Service accepté par le Prestataire. Le Prestataire est seul responsable de l'exécution des Services et garantit que les matériaux et techniques employées sont appropriés, conformes aux règles de l'art et à toute consigne formulée par le Client Final, le Client Boutique et/ou la Marque.

**11.2** Le Prestataire s'engage à respecter la législation et les réglementations en vigueur, notamment celles relatives à l'informatique, aux fichiers, aux libertés, à la propriété intellectuelle et aux droits des tiers, et est seul responsable de la conformité de ses prestations et de son utilisation de la Plateforme aux lois et règlements en vigueur.

En particulier, le Prestataire est seul responsable des créations réalisées à l'occasion de l'exécution de la Commande et/ou des directives créatrices ou stylistiques. Le Prestataire garantit que les créations réalisées à l'occasion de l'exécution des Commandes ne portent atteinte à aucun droit de tiers et notamment à des droits de propriété intellectuelle. En conséquence, le Prestataire garantira Tilli contre toutes actions de tiers, réclamations, actions, préjudices, responsabilités, frais ou dommages consécutifs à l'exécution de la Commande ou nés de celle-ci, y compris et sans que ce soit limitatif, toute action en contrefaçon ou concurrence déloyale, le Prestataire prenant à sa seule charge les frais de toute négociation ou contentieux engagés par ou vis-à-vis de ces tiers et ce, sans que la responsabilité de Tilli puisse être engagée d'une quelconque façon. A toutes fins utiles, il est précisé que les créations réalisées dans le cadre de l'exécution d'une Commande échappent à tout contrôle de Tilli.

**11.3** Le Prestataire s'engage à réaliser toutes les déclarations et formalités nécessaires à son activité d'indépendant et à satisfaire à toutes ses obligations légales, sociales, administratives et fiscales ainsi qu'à toutes les obligations spécifiques qui lui incombent en application de la législation dont il dépend dans le cadre de son activité. La responsabilité de Tilli ne pourra en aucun être recherchée en cas de non-respect de ces obligations par le Prestataire.

Le Prestataire est informé que les revenus qu'il tire des Commandes qu'il exécute via la Plateforme et/ou Tilli sont susceptibles de faire l'objet d'une imposition en raison de son statut d'indépendant et qu'il est par conséquent

tenu de les déclarer auprès de l'administration fiscale compétente. Pour en savoir plus, le Prestataire peut consulter ses obligations sur le site du service public : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises>.

**11.4** Le Prestataire s'engage à informer Tilli de tout changement de statut susceptible d'avoir des conséquences sur le Prix Services, tel que le non-assujettissement ou l'assujettissement ultérieur à la TVA. En cas d'assujettissement à la TVA, le Prestataire communiquera à Tilli son n° de TVA intracommunautaire. Le Prestataire s'engage en particulier à informer Tilli de son assujettissement ultérieur à la TVA avant le premier jour du mois au cours duquel la TVA devra être appliquée. Dans le cas où le Prestataire n'aurait pas communiqué cette information à Tilli avant cette date, le Prestataire reconnaît qu'il sera personnellement redevable de la TVA applicable aux Services Commandés.

### **13. CONDITIONS FINANCIERES**

#### **13.1 Prix et facturation**

Le Prestataire demeure libre en toutes circonstances de fixer les prix associés aux Services rendus dans le cadre d'une Commande, notamment sur la base de l'évaluation réalisée pendant le rendez-vous avec le Client Final.

En s'inscrivant sur la Plateforme, le Prestataire disposera néanmoins de la grille indicative des tarifs de Tilli, disponible via son Espace Prestataire. Le Prestataire s'engage si possible et sauf si la nature des Services l'exige, à valider un Prix Services définitif en cohérence avec la grille, et dans tous les cas à pratiquer des prix proportionnés et non excessifs au regard de la nature des Services Commandés.

Le Prestataire est informé que le Prix Services sera directement réglé par le Client Final au Prestataire via la Plateforme, par l'intermédiaire de la plateforme de paiement Mangopay, ([www.mangopay.com](http://www.mangopay.com)) fournie par la société Mangopay SA, société de droit luxembourgeois.

Enfin, il est précisé qu'en tout état de cause, le Prestataire recevra une rémunération qui ne pourra être inférieure à 14 euros TTC après paiement du Prix de Mise en Relation.

#### **13.2 Offre**

##### **13.2.1 Offre Marque**

Le Prestataire est informé que dans certaines situations, des Marques qui ont conclu un contrat de partenariat avec Tilli souhaitent offrir à leurs clients, qui deviennent également des Clients Finaux dans la mesure où ceux-ci commandent des Services via la Plateforme, une partie du prix des retouches (l'« **Offre Marque** »).

A cet égard, il est prévu que :

- dans le cas où l'Offre Marque est inférieure ou égale au Prix de Mise en Relation, les conditions de paiement décrites à l'Article 12.1 s'appliqueront.
- dans le cas où l'Offre Marque est supérieure au Prix de Mise en Relation, le Prestataire se verra payer par le Client Final via Mangopay le prix restant à payer par le Client Final après application de l'Offre Marque sur le Prix Total.

Dans ce cadre, la différence entre le Prix Services dû au Prestataire, et le prix payé par le Client Final est prise en charge par la Marque au titre du contrat de partenariat conclu entre Tilli et la Marque, et sera payé au Prestataire directement par Tilli (qui fera son affaire d'obtenir l'Offre Marque auprès de la Marque) par l'intermédiaire d'une facturation indirecte entre le Prestataire et Tilli.

Le Prestataire facturera ainsi l'intégralité du Prix Services au Client Final en pratique (même dans l'éventualité où l'Offre Marque équivaut à l'intégralité du Prix Total, et où le Client Final n'a ainsi rien à payer), mais recevra en réalité une partie du paiement directement par Tilli au titre de l'Offre Marque.

### **13.2.2 Offre Bonus Réparation**

Les services proposés par Tilli incluent la mise en place d'un Bonus Réparation. Voir modalités d'applications et définition des termes en annexe.

### **13.3 Mandat de facturation**

Le Prestataire donne à Tilli, pour toute la durée de son inscription en tant que Prestataire sur la Plateforme, un mandat de facturation des Services fournis aux Clients Finaux.

En vertu de ce mandat, Tilli prend en charge la procédure d'émission de factures correspondant aux Services que le Prestataire fournit aux Clients Finaux.

Dans ce cadre, le Prestataire dispose d'un délai de huit (8) jours à compter de la date d'émission des factures pour son compte par Tilli pour accepter ou contester ces dernières. A l'issue de ce délai, et en l'absence de contestation de ladite facture, la facture sera considérée comme formellement acceptée par le Prestataire.

Des copies des factures émises par Tilli au nom et pour le compte du Prestataire pourront être envoyées par mail au Prestataire sur demande, via son Espace Prestataire.

Dans le cadre du mandat de facturation, le Prestataire conserve l'entière responsabilité :

- de ses obligations en matière de facturation, et de ses conséquences éventuelles au regard de la taxe sur la valeur ajoutée ;
- le cas échéant, du versement au Trésor Public de la taxe sur la valeur ajoutée correspondant aux Prestations facturées en son nom et pour son compte ;
- de réclamer immédiatement auprès de Tilli toute copie d'une facture non reçue ;
- de signaler toute modification dans les mentions sur l'identification de son entreprise ;
- de conserver tout justificatif relatif à l'exécution des Services, tel que les copies des factures correspondantes, y compris en cas de contrôle de l'administration fiscale.

### **13.4 Commission Tilli**

Dans le cadre des Services une partie du Prix Service sera attribuée à Tilli, selon les pourcentages ci-dessous (la « **Commission** »), étant précisé que la Commission est déterminée en fonction des modalités d'optimisation de l'acquisition ou du traitement des Commandes concernées :

Service	Montant de la Commission
Service standard (taux applicable au titre de toute mise en relation hors Services B2B)	<b>30%</b> (montant minimum de Commission)
Commande pré-épinglée en Boutique Tilli	8% supplémentaires
Commande Multiple	12% supplémentaires applicable sur la Commande n°2 et les suivantes
Commande réalisée à l'aide du Matériel Tilli	8% supplémentaires

Exemples :

- Le Prestataire accepte une demande de Service classique via la Plateforme. Le Prestataire se rend au domicile du Client final et valide une Commande dont le Prix Service est de 65 euros. La Commission sera égale à :  $0,30 \times 65$  soit 19,5 euros.
- Le Prestataire récupère une Commande pré-épinglée en Boutique Tilli dont le Prix Service est de 85€. La Commission sera égale à :  $(0,30 + 0,08) \times 85$  soit 32,30 euros.
- Le Prestataire récupère une Commande Multiple, pré-épinglée en Boutique Tilli, dont le Prix Service est, pour la Commande 1\* de 100€, pour la Commande 2 de 65€ et pour la Commande 3 de 85€. La Commission sera égale pour la Commande 1 à  $(0,30 + 0,08) \times 100$  soit 38 euros, pour la Commande 2 à  $(0,30 + 0,12 + 0,08) \times 65$  soit 32,50€ et pour la Commande 3  $((0,30 + 0,12 + 0,08) \times 85$  soit 42,50€.

\* La commande 1 sera toujours par défaut celle dont le devis est le plus élevé.

## 14. ASSURANCE

Le Prestataire informe Tilli de toute police d'assurances souscrite auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable couvrant sa responsabilité civile professionnelle pour tous dommages susceptibles d'être causés du fait de l'exécution d'un Service.

## 15. RESPONSABILITE - GARANTIE

**14.1** Il est expressément rappelé et accepté par le Prestataire que la Plateforme est strictement une plateforme de mise en relation en ligne par laquelle Tilli permet à des Clients Finaux de rentrer en relation avec des Prestataires en vue de passer des Commandes.

Le Prestataire est seul responsable de l'ensemble des Services qu'il exécute pour le compte d'un Client Final et utilise la Plateforme sous sa responsabilité exclusive.

Dans ce cadre, le Prestataire est seul responsable des soins apportés aux biens du Client Final, à leur bon entretien et à leur conservation et de tout éventuel transport desdits biens. Le Prestataire sera donc seul responsable en cas de destruction, détérioration ou perte d'un vêtement confié par le Client Final.

Le Prestataire garantira Tilli contre toutes réclamations, actions, préjudices, responsabilités, frais ou dommages consécutifs à l'exécution de la Commande ou nés de celle-ci, y compris et sans que ce soit limitatif, sa défectuosité notamment du fait d'un vice dans la réalisation, et contre toutes réclamations relatives à la qualité ou à la pérennité des Services exécutés et à des dommages matériels occasionnés par celle-ci.

Tilli ne garantit donc pas et ne pourra en aucun cas être tenue responsable envers quiconque, en particulier envers un Client Final ou un Prestataire, sans que ce ne soit limitatif, de :

- l'exactitude, l'exhaustivité et/ou le caractère actuel des informations et données renseignées par le Prestataire ;
- l'exactitude des informations fournies par le Prestataire sur sa situation administrative, légale et fiscale ;
- la satisfaction du Client Final, l'aptitude, la qualité et/ou l'adéquation d'un Prestataire et/ou de l'exécution d'un Service par un Prestataire à une prestation recherchée par le Client Final ou à une Commande pour laquelle le Client Final l'engagerait ;
- de tout Service fourni par le Prestataire, ce dernier déclarant et garantissant qu'il n'enfreint aucun droit de tiers et est conforme à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables ;
- du choix d'un Prestataire par le Client Final pour la réalisation d'une Commande ;
- de tout dommage quel qu'il soit qui résulterait d'une faute ou d'un comportement quelconque d'un Prestataire ou d'un Client Final ;

et, en particulier, Tilli décline toute responsabilité pour toutes pertes de profits, de revenus, de chances, de données, toutes erreurs, omissions, pertes ou tous retards, manques à gagner, perte d'image, dépenses, etc., ou survenant à l'occasion, en relation ou à la suite de l'utilisation de la Plateforme et/ou des Services par le Prestataire et tous dommages directs ou indirects, spéciaux ou accessoires qui en résulteraient.

**14.2** Tilli fera tout son possible pour que la Plateforme fonctionne correctement à tout moment et permettre l'accès aux Utilisateurs à la Plateforme. Toutefois, des interruptions peuvent avoir lieu pour des raisons de maintenance ou de mise à jour, en cas de réparations d'urgence ou en cas de défaillance des systèmes de télécommunication ou autres problèmes techniques échappant au contrôle de Tilli. La responsabilité de Tilli ne peut être retenue en cas de force majeure, d'attaque informatique (piratage, hacking, etc.), panne (ou mauvais fonctionnement) de matériel (notamment d'ordinateur), de télécommunications et des réseaux informatiques (notamment internet) ou de courant électrique, etc., notamment lorsque ces événements entraînent un retard, un défaut d'exécution ou une interruption de l'accès à la Plateforme. De manière générale, Tilli ne peut être tenue pour responsable d'une défaillance qui ne serait pas de son fait.

Tilli peut par ailleurs suspendre ou limiter temporairement l'accès à la Plateforme et ce, immédiatement et sans notification préalable, lorsque Tilli estime, à son entière discrétion, que la Plateforme subit ou va subir une menace grave pour la sécurité des données et/ou de son système (ex : faille de sécurité pouvant par exemple provenir de l'éditeur de system d'antivirus ou d'exploitation, ...).

**14.3** La responsabilité du Tilli ne peut être engagée qu'en cas d'inexécution de ses engagements résultant des Conditions Générales de Service et est limitée aux préjudices directs et personnels subis par le Prestataire, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

## **16. NON DÉMARCHAGE**

**15.1** Le Prestataire s'engage (i) à ne pas démarcher ou autrement contacter directement ou indirectement un Client Final pour lequel il a réalisé un Service à l'aide des informations recueillies via la Plateforme ou

communiquées et/ou collectées dans le cadre de l'exécution des Services par ce dernier ni (ii) à se faire confier directement ou indirectement un Service par un tel Client Final, sans passer par l'intermédiaire de la Plateforme et/ou de Tilli et ce, pendant une période de dix-huit mois à compter de la réalisation dudit Service.

**15.2** En cas de non-respect de cet engagement, le Prestataire devra verser à Tilli une pénalité égale à 50 % de la commande réalisée sans son intermédiaire. Cette pénalité sera due de plein droit et à réception d'une mise en demeure et sans préjudice de tous dommages et intérêts que Tilli pourrait solliciter en réparation de son préjudice.

## **17. DONNÉES PERSONNELLES**

Dans le cadre et pour les besoins de l'exécution des Services, Tilli communique au Prestataire des données à caractère personnel concernant les Clients Finaux. A cet égard, au même titre que Tilli, le Prestataire agit en qualité de responsable de traitement, au regard de la réglementation applicable à la protection des données, et notamment au Règlement n°2016-679 du 27 Avril 2016 (le « RGPD »), et la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée.

Le Prestataire s'engage ainsi à traiter les données personnelles des Clients Finaux conformément à la réglementation applicable à la protection des données, et à ne les utiliser que pour les besoins de l'exécution des Commandes, et pour aucune autre finalité. Le Prestataire garantit à ce titre Tilli contre toute réclamation ou plaintes de Clients Finaux concernant le traitement de leurs données personnelles par le Prestataire.

## **18. INDEPENDANCE DES PARTIES**

Les parties agiront à tout moment en toute indépendance les unes envers les autres et aucune stipulation des Conditions générales de Service ne pourra être interprétée comme créant une quelconque filiale ou entreprise commune ou société créée de fait entre les parties.

## **19. DIVERS**

**18.1** Dans l'hypothèse où l'une quelconque des stipulations des Conditions Générales de Service serait considérée comme étant nulle, illégale ou inopposable par une juridiction compétente ou par une autorité ayant compétence pour ce faire, ou en application d'un texte législatif ou réglementaire en vigueur, la stipulation contractuelle concernée sera supprimée sans que la validité, ni l'opposabilité des autres stipulations des Conditions Générales de Service en soient affectées, sous réserve du maintien en vigueur des dispositions essentielles des Conditions Générales de Service. Les parties se concerteront et négocieront de bonne foi afin d'essayer de trouver les moyens de mettre en œuvre l'objet poursuivi par cette stipulation.

**18.2** Le fait pour l'une des parties de ne pas exercer un droit ou de ne pas réclamer à l'autre l'exécution d'une obligation incombant à cette dernière en vertu des Conditions Générales de Service, ne vaudra pas renonciation à l'exercice de ce droit ou à l'exécution de cette obligation, non plus qu'exemption de la partie défaillante de l'accomplissement à l'avenir de ses obligations au titre du Contrat conformément à celui-ci.

**18.3** L'exécution des Services et/ou l'utilisation de la Plateforme n'entraîne aucune cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle afférent à l'un quelconque des éléments ou contenu de la Plateforme, dont Tilli est seule titulaire, au profit de l'Utilisateur ; toute extraction, reproduction, compilation ou réutilisation non expressément autorisée constitue une atteinte aux droits de Tilli.

**18.4** Le Prestataire autorise expressément Tilli à reproduire les photographies qu'il aura prises des créations, et notamment mais sans s'y limiter retouches, transformations et broderies, réalisées en exécution de la Commande sur l'ensemble de ses supports de communication, quel qu'en soit la nature ou le media et notamment sur internet et sur tout support promotionnel et ce, à titre gratuit. A ce titre et à considérer que de telles photographies et/ou ces créations soient considérées comme protégeables au titre du droit d'auteur, le Prestataire concède donc à Tilli, un droit non-exclusif et gratuit, pour le monde entier ou pour la durée légale de leur protection, de reproduction, de représentation et d'adaptation de ces photographies par tous moyens tant actuels que futurs, et sous quelque forme ou support que ce soit (déjà connu ou découvert ultérieurement). Ce droit implique notamment le droit pour Tilli de publier, de diffuser, d'éditer tout site internet, document ou tout objet intégrant une reproduction de tout ou partie de ces photographies.

**18.5** Conformément aux dispositions de l'article 1126 du Code civil, le Prestataire accepte expressément l'usage du courrier électronique pour la communication de toutes informations nécessaires ou demandées en vue de la conclusion du Contrat ou celles qui sont adressées au cours de son exécution.

## **20. RESILIATION**

**19.1** Le Contrat sera résilié de plein droit si au cours de son exécution l'une des parties ne respectait pas ses obligations contractuelles et n'apportait pas remède à son manquement dans les sept (7) jours de la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'autre partie la mettant en demeure d'exécuter l'obligation lui incombant.

**19.2** Le Prestataire peut, à tout moment, sous réserve du respect d'un préavis de trente (30) jours, et de l'exécution des Commandes en cours, décider de se désinscrire de la Plateforme et ainsi de mettre fin au Contrat. A cette fin, le Prestataire en informe formellement Tilli par email, et/ou via son Espace Prestataire.

## **21. GESTION DES LITIGES ENTRE PRESTATAIRES ET CLIENTS FINAUX OU MARQUES**

### **21.1 Dispositions générales**

Afin de faciliter le règlement des litiges entre Prestataires et Clients Finaux, Tilli met un place un service centralisé de gestion des litiges. A cet égard, le Prestataire donne expressément mandat à Tilli de gérer l'intermédiation pour son compte dans le cadre d'un litige avec un Client Final.

Dans le cadre du règlement des litiges, Tilli s'engage à notifier le Prestataire de tout litige, et à obtenir auprès de lui toute information nécessaire en lien avec le litige afin de pouvoir y donner la meilleure issue. En particulier, Tilli s'engage à ne pas indemniser le Client Final avant d'avoir préalablement échangé avec le Prestataire sur les circonstances du litige.

### **21.2 Procédure détaillée**

En cas de litige émanant d'un Client Final, la procédure suivante s'appliquera en fonction de la situation applicable :

- Dans l'hypothèse où un ajustement du Produit demeure possible :
  - Tilli s'engage à assurer une gestion amiable du litige en proposant que le Prestataire ajuste le Produit lors d'un nouveau rendez-vous. Dans ce cadre, le Prestataire accepte de prendre à sa

charge tous les frais associés à cette demande, et en particulier ses frais de déplacement chez le Client Final (ou chez la Marque) et de main d'œuvre.

- Si le Client Final refuse l'intervention du Prestataire, Tilli s'engage à poursuivre la gestion amiable du litige et disposera de la faculté de désigner un autre Prestataire pour effectuer les ajustements sur le Produit litigieux. Dans ce cas, Tilli se réserve le droit de suspendre le paiement du Prestataire ou de solliciter du Prestataire le remboursement des frais qui seront engagés par Tilli dans le cadre de la gestion du litige, et en particulier, les coûts associés à l'intervention d'un nouveau Prestataire. Tilli s'engage simplement à prendre en charge l'organisation d'un ajustement avec un autre Prestataire. Par ailleurs le Prestataire s'engage à reverser au Client Final le prix total de la Commande relative au Produit litigieux, sans pouvoir prétendre à un quelconque dédommagement de Tilli. Tilli se réserve le droit de reporter cette rémunération du Prestataire initial pour dédommager la rémunération du nouveau Prestataire qui assurera l'ajustement.

- Dans l'hypothèse où un ajustement du Produit litigieux est impossible même après le troisième rendez-vous entre le Prestataire et le Client ou si le dommage sur le Produit est irréversible :

*"Il est précisé que lors de chaque rendu effectué auprès d'un Client Final après un litige, Tilli mettra à disposition du Prestataire la possibilité d'offrir un geste commercial sous forme de code promotionnel. Le Prestataire pourra alors appliquer ce geste commercial comme dédommagement au Client Final lors de leur rendez-vous, qu'il s'engage à communiquer au Client Final lors de leur rendez-vous."*

Dans le cas où société du Prestataire ne bénéficie pas du statut auto-entrepreneur ou EURL, l'assurance de Tilli ne pourra couvrir les actes d'autres sociétés ni les indemnisations finales en cas de contentieux.

Tilli gèrera l'intermédiation avec le client final et le dédommagement financier du litige envers Tilli sera à la charge du prestataire.

## **22. DROIT APPLICABLE - LITIGES**

Les Conditions Générales de Service et les opérations qui en découlent sont soumises à la loi française. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Tout différend ou litige né de l'interprétation, la validité, la formation, l'exécution et/ou l'échéance du Contrat fera l'objet d'une tentative de règlement amiable entre les Parties.

En tout état de cause, à défaut de solution amiable intervenue entre Tilli et le prestataire, dans un délai d'un mois, tout différend ou litige résultant du présent contrat sera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Paris, et ce, y compris en cas de référé, de recours de tiers ou de pluralité de défendeurs.

## **TABLE DES MATIERES**

<b>1.</b>	<b>DEFINITIONS</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>OBJET</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>SERVICES</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE SERVICE</b>	<b>3</b>
<b>5.</b>	<b>DUREE</b>	<b>4</b>
<b>6.</b>	<b>ACCES A LA PLATEFORME</b>	<b>4</b>
6.1	Formulaire d'inscription Prestataire sur la Plateforme	4
6.2	« Onboarding » du Prestataire (référencement du Prestataire)	6
6.3	Espace Prestataire	6
6.4	Sécurité de l'identifiant de connexion et du mot de passe	7
6.5	Désinscription	7
<b>7.</b>	<b>ACCEPTATION DES COMMANDES - RELATION AVEC LE CLIENT FINAL</b>	<b>7</b>
<b>8.</b>	<b>MODIFICATION - ANNULATION DE COMMANDE - RETARD</b>	<b>8</b>
8.1	Annulation ou modification du rendez-vous / de la Commande par le Client Final	8
8.2	Annulation ou modification de la Commande par le Prestataire	9
8.3	Retard de livraison de la Commande	9
<b>9.</b>	<b>MODALITES D'EXECUTION DES SERVICES</b>	<b>9</b>
<b>10.</b>	<b>SERVICES ANNEXES</b>	<b>9</b>
10.1	Service Boutique	10
10.2	Services B2B	10
10.3	Service Boutique B2B	10
<b>11.</b>	<b>OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE</b>	<b>11</b>
<b>12.</b>	<b>CONDITIONS FINANCIERES</b>	<b>11</b>
12.1	Prix et facturation	11
12.2	Offre	
12.3	Mandat de facturation	12
12.4	Commission Tilli	13

<b>13.</b>	<b>ASSURANCE</b>	<b>14</b>
<b>14.</b>	<b>RESPONSABILITE - GARANTIE</b>	<b>14</b>
<b>15.</b>	<b>NON DEMARCHAGE</b>	<b>15</b>
<b>16.</b>	<b>DONNEES PERSONNELLES</b>	<b>15</b>
<b>17.</b>	<b>INDEPENDANCE DES PARTIES</b>	<b>16</b>
<b>18.</b>	<b>DIVERS</b>	<b>16</b>
<b>19.</b>	<b>RESILIATION</b>	<b>17</b>
<b>20.</b>	<b>GESTION DES LITIGES ENTRE PRESTATAIRES ET CLIENTS FINAUX OU MARQUES</b>	<b>17</b>
20.1	Dispositions générales	17
20.2	Procédure détaillée	17
<b>21.</b>	<b>DROIT APPLICABLE - LITIGES</b>	
<b>ANNEXES</b>		<b>21</b>
<b>1.</b>	<b>Bonus Réparation</b>	<b>21</b>

## ANNEXES

### Bonus Réparation

#### 1. Qu'est-ce que le Bonus Réparation ?

Le Bonus Réparation est une aide financière à la réparation mise en place par le gouvernement dans le cadre de la loi AGEC (Loi Anti-Gaspillage pour une Économie Circulaire). Grâce à cette aide, les consommateurs peuvent bénéficier de remises allant de 6 à 25€ sur certaines réparations textiles et de cordonnerie. Cette incitation financière vise à encourager davantage de personnes à choisir la réparation plutôt que le remplacement de leurs vêtements et chaussures.

Le Bonus Réparation est financé par le Fonds Réparation, qui provient de la vente de vêtements et chaussures neuves. Lors de l'achat d'un nouveau produit de ce type, une éco-participation est systématiquement incluse dans le prix. Cette enveloppe est alors reversée à des éco-organismes, comme Refashion, qui financent le Bonus.

#### 2. Comment Tilli l'opère pour ses Prestataires ?

En obtenant le label Refashion pour l'intégralité de sa plateforme, Tilli ouvre en effet l'éligibilité au Bonus Réparation à son réseau de Prestataires existants, mais aussi à tout nouvel entrant. Cela signifie qu'en collaborant avec Tilli, tout prestataire est automatiquement labellisé et ainsi, sans faire de démarche auprès de Refashion, peut proposer l'application du bonus réparation au client final. TILLI s'engage auprès d'eux à porter seule le risque de décalage de trésorerie (BFR) lié à l'application du Bonus, leur évitant ainsi une charge administrative et financière pouvant être rebutante pour ces professions souvent indépendantes.

#### 3. Responsabilité du Prestataire

La condition d'application du Bonus Réparation réside dans la capacité de prouver la nécessité d'une prestation éligible sur un vêtement ou une chaussure. Pour cela, des photos de la réparation avant et après sont demandées et conditionnent le versement du bonus. En l'absence de ces photos, la rémunération du Prestataire peut être remise en question. Il en va de la responsabilité du Prestataire de s'assurer de la bonne collecte et transmission de ces photos grâce à l'espace Atelier Prestataire ou à la page "Communication" mise à disposition sur le site Tilli.fr.